



**TUGAS AKHIR – SS141501**

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN,  
KOMITMEN, CITRA DAN KOMPLAIN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DI MEDICAL CENTER ITS  
DENGAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING –  
PARTIAL LEAST SQUARE***

**ANNISA REZKY AYUDYAH BERLINA PUTRI  
NRP 1313 100 124**

**Dosen Pembimbing  
Dr. Vita Ratnasari, S.Si, M.Si**

**PROGRAM STUDI SARJANA  
DEPARTEMEN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA 2017**



**TUGAS AKHIR – SS141501**

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN,  
KOMITMEN, CITRA DAN KOMPLAIN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI MEDICAL  
CENTER ITS DENGAN *STRUCTURAL EQUATION  
MODELING – PARTIAL LEAST SQUARE***

**ANNISA REZKY AYUDYAH BERLINA PUTRI  
NRP 1313 100 124**

**Dosen Pembimbing  
Dr. Vita Ratnasari S.Si, M.Si**

**PROGRAM STUDI SARJANA  
DEPARTEMEN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER  
SURABAYA 2017**



**FINAL PROJECT – SS141501**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TRUST,  
COMMITMENT, IMAGE AND COMPLAINT  
AGAINST PATIENT LOYALTY IN MEDICAL  
CENTER ITS WITH STRUCTURAL EQUATION  
MODELING – PARTIAL LEAST SQUARE**

**ANNISA REZKY AYUDYAH BERLINA PUTRI  
NRP 1313 100 124**

**Supervisor  
Dr. Vita Ratnasari S.Si, M.Si**

**UNDERGRADUATE PROGRAMME  
DEPARTMENT OF STATISTICS  
FACULTY OF MATHEMATICS AND NATURAL SCIENCES  
SEPULUH NOPEMBER INSTITUTE OF TECHNOLOGY  
SURABAYA 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

# ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, CITRA DAN KOMPLAIN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI MEDICAL CENTER ITS DENGAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING – PARTIAL LEAST SQUARE*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains  
pada

Program Studi Sarjana Departemen Statistika  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**Annisa Rezky Ayudyah Berlina Putri**  
NRP. 1313 100 124

Disetujui oleh Pembimbing:  
Dr. Vita Ratnasari, S.Si, M.Si.  
NIP. 19700910 199702 2 001

(*Ratnasari*)



Mengetahui,  
Kepala Departemen

*[Signature]*  
Dr. Suhartono

NIP. 19710929 199512 1 001

SURABAYA, JULI 2017

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN,  
KOMITMEN, CITRA DAN KOMPLAIN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DI MEDICAL CENTER ITS  
DENGAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING* –  
*PARTIAL LEAST SQUARE***

**Nama** : Annisa Rezky Ayudyah Berlina  
**Putri**  
**NRP** : 1313100124  
**Departemen** : Statistika  
**Pembimbing** : Dr. Vita Ratnasari, S.Si, M.Si

**Abstrak**

*Medical Center ITS (MC ITS) merupakan klinik yang dimiliki oleh Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Medical Center ITS melayani pasien dari civitas akademik ITS dan umum. Selain itu, MC ITS di-harapkan berkembang dan melayani lebih banyak pasien kedepannya. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengembangkan MC ITS adalah dengan melihat loyalitas pasien. Loyalitas ini digunakan untuk mengetahui pasien akan kembali lagi ke klinik atau tidak ketika sakit. Ada beberapa faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas pasien, yaitu kepercayaan pasien terhadap suatu klinik, komitmen, dan citra dari klinik. Selain itu, banyak atau tidaknya komplain diduga berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Oleh sebab itu, pada penelitian ini dilakukan analisis yang berpengaruh terhadap loyalitas dengan menggunakan jumlah sampel sebesar 232 pasien dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling dengan pendekatan PLS. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, diketahui bahwa variabel komitmen memiliki nilai kebaikan model sebesar 0.135 dan pada loyalitas adalah 0.491. Selain itu, variabel komplain dan kepercayaan tidak signifikan*

*terhadap loyalitas pasien. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen dan variabel citra dan komitmen ber-pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas. Selain itu, variabel kepercayaan secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan melalui komitmen. Selain itu,, kepercayaan pada suatu klinik menimbulkan rasa komitmen sehingga berdampak pada sikap loyalitas pasien.*

***Kata Kunci— Citra, Kepercayaan, Komitmen, Komplain, Loyalitas, Medical Center ITS, SEM-PLS***

# **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT, IMAGE AND COMPLAINT AGAINST PATIENT LOYALTY IN MEDICAL CENTER ITS WITH STRUCTURAL EQUATION MODELING – PARTIAL LEAST SQUARE**

**Name** : Annisa Rezky Ayudyah Berlina  
Putri  
**Student's  
Number** : 1313100124  
**Department** : Statistics  
**Supervisor** : Dr. Vita Ratnasari, S.Si, M.Si

## **Abstract**

*Medical Center ITS (MC ITS) is a clinic owned by Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Medical Center ITS serving patients from public and academic civitas ITS. In addition, MC ITS expected to grow and serve more patients in the future. One of the ways to develop MC ITS is loyalty to look at the patient. The loyalty it used to know that patients will return to the clinic or not when they sick. There are several factors thought that affect patient loyalty, there are trust of the patient to a clinic, commitment, and image of the clinic. In addition, many or whether the complaint alleged effect on patient loyalty. Therefore, in the study conducted an analysis of the influence on loyalty by using a total sample of 232 patients by using of Structural Equation Modeling approach to PLS method. Based on the results of analysis is obtained, it is known that the variable has a value of model fit commitment was 0135 and the value of loyalty was 0491. In addition, variable of complaint not significant against patient loyalty. The trust of influential variables significantly to commitment and commitment and influential image variables significantly to variable loyalty. In*

*addition, the variable trust indirectly effect significantly to loyalty through commitment. Therefore, the belief in a clinical sense of commitment so as to cause an impact on the attitude of patient loyalty.*

***Keywords—Commitment, Complaint, Loyalty, Medical Center  
ITS, SEM-PLS, Trust***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Citra dan Komplain Terhadap Loyalitas Pasien Di Medical Center ITS dengan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square*”** dengan lancar dan tepat waktu.

Segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Vita Ratnasari, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan ilmu, perhatian, bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir semoga senantiasa diberkahi oleh-Nya.
2. Ibu Dra. Ismaini Zain, M.Si dan Bapak Imam Safawi A., S.Si, M.Si selaku tim penguji yang telah memberikan ilmu, kritik dan saran membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Suhartono, M.Sc selaku Ketua Departemen Statistika ITS dan Bapak Dr. Sutikno, S.Si, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Statistika yang telah memfasilitasi penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Statistika ITS.
4. Kedua orang tuaku Papa, Mama yang telah melimpahkan kasih sayang serta memberikan motivasi dan doa kepada penulis, serta adek saya Febbyan Reza yang telah memberikan semangat kepada penulis, serta teman-teman terdekat (Mira, Bila, Firda, Yani, Indah, Fauzi) yang telah membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir.

Surabaya, Agustus 2017

Penulis

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PAGE OF TITLE</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	4

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Statistika Deskriptif .....	5
2.2 <i>Structural Equation Modeling</i> .....	5
2.2.1 Model Pengukuran .....	5
2.2.2 Model Struktural .....	6
2.3 <i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i> .....	7
2.3.1 Konseptualisasi Model .....	7
2.3.2 Konstruksi Diagram Jalur .....	7
2.3.3 Konversi Diagram Jalur ke Dalam Sistem Persamaan .....	8
2.3.4 Estimasi Parameter SEM-PLS .....	9
2.3.5 Evaluasi Model .....	11
2.3.6 Resampling Bootstrap .....	12
2.4 Pengaruh Hubungan Tidak Langsung .....	14

2.5	Konseptual Hubungan Variabel.....	15
-----	-----------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Sumber Data.....	21
3.2	Metode Pengambilan Sampel .....	21
3.3	Variabel Penelitian.....	24
3.4	Langkah-langkah Analisis.....	27
3.5	Diagram Alir .....	29

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31
4.2	Deskripsi Responden Medical Center ITS .....	32
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Identitas .....	32
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel .....	36
4.3	<i>Structural Equation Modeling Partial Least Square</i> .....	45
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	45
4.3.1.1	Pengujian Validitas Diagram Jalur.....	45
4.3.1.2	Pengujian Reliabilitas Diagram Jalur .....	49
4.3.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	49
4.3.3	Pengujian Hipotesis .....	50
4.3.4	Pengaruh Hubungan antar Variabel.....	52

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran .....	56

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Konstruksi Diagram Jalur..... 8
Gambar 2.2	Pengaruh Hubungan Tidak Langsung.....14
Gambar 2.3	Diagram Konsep Jalur.....18
Gambar 3.1	Diagram Konsep .....28
Gambar 3.2	Diagram Alir.....30
Gambar 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....33
Gambar 4.2	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden ....33
Gambar 4.3	Karakteristik Pekerjaan Responden .....34
Gambar 4.4	Karakteristik Kategori Responden .....35
Gambar 4.5	Karakteristik Poli yang sering dikunjungi Responden .....35
Gambar 4.6	Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Kepercayaan .....37
Gambar 4.7	Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Kepercayaan .....38
Gambar 4.8	Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Citra.....39
Gambar 4.9	Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Citra.....40
Gambar 4.10	Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel komplain.....40
Gambar 4.11	Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Komplain .....41
Gambar 4.12	Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Komitmen .....42
Gambar 4.13	Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Komitmen.....43
Gambar 4.14	Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Loyalitas .....43
Gambar 4.15	Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Loyalitas .....44

Gambar 4.16 Diagram Jalur Tahap I.....45

Gambar 4.17 Diagram Jalur Tahap II .....46

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Minggu ke-I .....	23
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Minggu ke-II .....	23
Tabel 3.3 Jumlah Sampel Minggu ke-III .....	23
Tabel 3.4 Jumlah Sampel Minggu ke-IV .....	24
Tabel 3.5 Jumlah Sampel Minggu ke-V .....	24
Tabel 3.6 Variabel Identitas Responden .....	24
Tabel 3.7 Variabel Indikator .....	25
Tabel 3.8 Struktur Data Penelitian .....	26
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Lama Menjadi Pasien Medical Center ITS (Tahun) .....	36
Tabel 4.3 Uji Validitas Diagram Jalur Tahap II .....	46
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Diagram Jalur .....	49
Tabel 4.5 Nilai $R^2$ .....	50
Tabel 4.6 Pengujian Hipotesis Antar Variabel Laten .....	51
Tabel 4.7 Pengaruh Hubungan antar Variabel .....	53

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner .....	61
Lampiran 2. Data Penelitian .....	63
Lampiran 3. <i>Output</i> Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pada Tahap I.....	66
Lampiran 4. <i>Output</i> Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pada Tahap II .....	68
Lampiran 5. <i>Output</i> Distribusi Normal .....	70
Lampiran 6. Pengujian Validitas Diagram Jalur Tahap I .....	71
Lampiran 7. Pengujian Validitas Diagram Jalur Tahap II .....	72
Lampiran 8. Pengujian Reliabilitas Diagram Jalur .....	73
Lampiran 9. Nilai $R^2$ .....	73
Lampiran 10. Pengujian Hipotesis .....	73
Lampiran 11. <i>Indirect Effects</i> .....	74
Lampiran 12. <i>Total Effects</i> .....	74
Lampiran 13. Surat Pernyataan .....	75

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara masyarakat yang membutuhkan dengan lembaga pemberi jasa pelayanan. Aspek yang menyangkut pelayanan publik sangat luas, seperti aspek dalam pendidikan dan aspek kesehatan. Pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat membuat kalangan masyarakat, swasta atau negeri membuat pelayanan jasa publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, menyatakan bahwa segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Contoh pelayanan publik yang dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan publik kesehatan yang salah satunya adalah pelayanan suatu klinik. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011 menyatakan bahwa klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisistik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga kerja medis.

Menurut Anggraini, Haryono dan Hasiolan (2016) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan. Semakin baik citra suatu perusahaan, maka pasien akan lebih memilih lembaga kesehatan tersebut sebagai pilihan pertama dalam melakukan pengobatan (Suratno, Fathoni, & Andi, 2016). Menurut Putri, Arifin & Wilipo (2016) kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas, sedangkan komitmen suatu pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan (Academy of Marketing

Science, 2013). Selain itu, komplain atau keluhan pasien berpengaruh negatif terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit X (Puspitasari & Arifianty, 2016). Salah satu indikator yang dapat mengetahui apakah pasien melakukan pengobatan di lembaga kesehatan tersebut kembali atau tidak adalah dengan melakukan analisis citra, kepercayaan, komplain serta komitmen terhadap loyalitas pasien. Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Silva (2015) yang menyatakan bahwa hubungan kepercayaan dan loyalitas memberikan hasil yang valid sedangkan untuk hubungan komitmen dan loyalitas memberikan hasil yang tidak valid. Selain itu, menurut Rif'adarajad, Sarita dan Balaka (2016) menyatakan bahwa citra RSUD Kabupaten Buton memiliki pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas suatu pasien atau mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Penelitian tentang komplain pernah dilakukan oleh Haqi, Wessiani dan Santosa (2011) yang menyatakan bahwa variabel komplain signifikan dan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, sedangkan pada variabel citra dan kepercayaan tidak signifikan terhadap variabel loyalitas.

Surabaya merupakan salah satu kota terbesar kedua di Indonesia dan merupakan kota yang menerima penghargaan di bidang kesehatan pada tahun 2014 yang diberikan oleh Gubernur Jawa Timur sebagai penghargaan peningkatan kualitas pelayanan dibidang kesehatan (Pemerintah Kota Surabaya, 2015). Oleh sebab itu, diperlukan sarana kesehatan yang baik untuk dapat meningkatkan bidang kesehatan di kota Surabaya. Sarana pelayanan di bidang kesehatan seperti klinik di Surabaya pada tahun 2012 mempunyai 189 klinik (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2013) sedangkan pada tahun 2015 mempunyai 291 klinik yang diantaranya adalah 198 klinik pratama, 6 klinik utama rawat inap dan 87 klinik utama (Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2016). Klinik pratama adalah strata klinik yang terbatas yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar, sedangkan pada klinik utama merupakan strata klinik yang dapat menyelenggarakan pelayanan medis spesialisasi atau juga sekaligus menyelengga-

rakan medis dasar. Jika dilihat dari jumlah kunjungan, kunjungan pasien rawat jalan di klinik pada tahun 2012 sebesar 239.587 pasien sedangkan pada tahun 2015 kunjungan pasien di klinik mencapai 513.653 pasien.

Salah satu klinik yang ada di kota Surabaya adalah klinik milik Institut Teknologi Sepuluh Nopember atau yang lebih dikenal sebagai Medical Center ITS yang merupakan salah satu klinik pratama yang ada di Surabaya. Berdasarkan *website* resmi, Medical Center ITS merupakan pusat pelayanan kesehatan untuk civitas akademika ITS dan masyarakat umum. Medical Center ITS melayani unit rawat jalan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan, tindakan medis, penunjang medis dan rujukan. Selain itu, Institut Teknologi Sepuluh Nopember merupakan universitas yang di bidangnya tidak mempunyai jurusan kedokteran atau jurusan yang berkaitan dengan kesehatan.

Oleh sebab itu, pada penelitian ini dilakukan analisis pada citra, kepercayaan dan komitmen, terhadap sikap loyalitas pasien di Medical Center ITS. Hal ini dikarenakan Medical Center ITS bukan merupakan klinik yang dimiliki oleh universitas yang tidak memiliki jurusan di bidang kesehatan, sehingga peneliti ingin mengetahui sikap loyalitas pasien yaitu kembali lagi ke klinik atau tidak ketika sakit. Metode yang akan digunakan dalam analisis ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS). Metode SEM-PLS ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara atribut-atribut penunjang sistem pelayanan yang ada dan pengaruhnya terhadap seorang pasien. Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh manajemen Medical Center ITS dengan melakukan evaluasi terhadap kebijakan-kebijakan yang kedepannya dapat mengembangkan kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan maksimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang diuraikan adalah bagaimana

karakteristik pasien Medical Center ITS. Selain itu, bagaimana mengetahui apa saja yang berpengaruh terhadap sikap loyalitas pasien berdasarkan citra, kepercayaan, komitmen serta komplain pasien dengan menggunakan SEM-PLS.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan model diagram jalur yang digunakan diambil dari beberapa penelitian sebelumnya.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan karakteristik pasien Medical Center ITS.
2. Metode SEM-PLS dapat memberikan gambaran tentang pengaruh sikap loyalitas pasien berdasarkan kepercayaan, komitmen, citra dan komplain pasien berdasarkan SEM-PLS.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah Medical Center ITS dapat meningkatkan pelayanan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan. Selain itu, sebagai tambahan kajian dan wawasan keilmuan untuk penelitian selanjutnya terutama di bidang analisis kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dengan pendekatan metode SEM-PLS.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Statistika Deskriptif**

Statistika deskriptif merupakan bagian statistika yang menguraikan metode-metode penyajian data sehingga menarik dan mudah dibaca. Statistika deskriptif sering disebut statistika deduktif yang membahas tentang bagaimana merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran. Dalam statistika deskriptif belum dilakukan analisis sehingga kesimpulan yang dapat ditarik sangat terbatas, yaitu hanya terbatas pada nilai pemusatan dan penyebaran saja (Walpole, 1995).

#### **2.2 *Structural Equation Modeling***

Pada penggunaan metode *Structural Equation Modeling*, maka dibutuhkan beberapa asumsi diantaranya adalah ukuran sampel yang digunakan dalam metode SEM adalah minimal 100 sampel (Ghozali & Fuad, 2005) dan data yang digunakan berdistribusi Multivariat Normal (Johnson & Wichern, 2007). Pada analisis SEM terdapat dua model diantaranya adalah model pengukuran dan model struktural.

##### **2.2.1 Model Pengukuran**

Model pengukuran merupakan bagian dari suatu model persamaan struktural yang memberikan gambaran tentang hubungan variabel laten dengan indikator-indikator. Pemodelan pengukuran digunakan untuk mengukur dimensi-dimensi yang akan membentuk sebuah faktor. Model pengukuran memberikan gambaran hipotesis yang sudah ada sebelumnya yaitu hubungan antara indikator-indikator dengan faktor yang akan dievaluasi (Ghozali, 2012). Variabel laten terbagi menjadi dua yaitu laten eksogen yang dilambangkan dengan  $\xi$  (ksi) yaitu variabel yang bergantung dan laten endogen adalah variabel bebas yang

dilambangkan dengan  $\eta$  (neta). Berikut adalah model pengukuran SEM.

$$x = \lambda \xi + \delta \quad (2.1)$$

dimana :

$\lambda$  : Loading factor dari model

$x$  : Variabel indikator

$\xi$  : Variabel laten

$\delta$  : Kesalahan pengukuran

Jika dituliskan dalam bentuk matriks dapat dituliskan seperti persamaan berikut.

$$\mathbf{X}_{(p \times 1)} = \mathbf{\Lambda}_{x(p \times k)} \boldsymbol{\xi}_{(k \times 1)} + \boldsymbol{\delta}_{(p \times 1)} \quad (2.2)$$

dimana :

$\mathbf{X}$  : Vektor indikator

$\mathbf{\Lambda}_x$  : Matriks *loading factor*

$\boldsymbol{\xi}$  : Vektor variabel laten

$\boldsymbol{\delta}$  : Vektor kesalahan pengukuran

### 2.2.2 Model Struktural

Model struktural merupakan hubungan antara variabel laten independen maupun dependen. Model persamaan struktural adalah sebagai berikut (Johnson & Wichern, 2007).

$$\boldsymbol{\eta}_{(m \times 1)} = \mathbf{B}_{(m \times m)} \boldsymbol{\eta}_{(m \times 1)} + \mathbf{\Gamma}_{(m \times n)} \boldsymbol{\xi}_{(n \times 1)} + \boldsymbol{\zeta}_{(m \times 1)} \quad (2.3)$$

dengan lambang  $\eta$  (eta) sebagai variabel laten endogen, lambang  $\mathbf{B}$  (beta) sebagai matriks koefisien variabel laten endogen. Sedangkan matriks koefisien variabel laten eksogen yang menunjukkan hubungan antara variabel laten endogen dan variabel eksogen dilambangkan dengan  $\mathbf{\Gamma}$  (gamma). Selain itu, lambang  $\xi$  (*ksi*) adalah vektor pada variabel laten dan lambang  $\zeta$  (*zeta*) adalah vektor random error.



### 2.3 *Structural Equation Modeling Partial Least Square*

Pada *Structural Equation Modeling* berbasis kovarians masih terdapat kelemahan yang berdasarkan asumsi parametrik, yang mengharuskan data berdistribusi normal multivariate. Partial Least Square (PLS) adalah salah satu metode analisis dalam SEM yang *powerfull* karena dapat diterapkan dalam semua skala data, tidak membutuhkan asumsi dan tidak harus menggunakan data dengan jumlah sampel besar (Yamin dan Kurniawan, 2011). Kelemahan yang dimiliki oleh metode PLS adalah distribusi data yang tidak diketahui sehingga signifikansi statistik tidak bisa dinilai, tetapi kelemahan ini dapat diatasi dengan menggunakan metode resampling atau *bootstrap* (Ghozali, 2011)

#### 2.3.1 **Konseptualisasi Model**

Konseptualisasi dilakukan pada tahap pertama ketika melakukan analisis SEM-PLS. Pada tahapan ini dilakukan pengembangan dan pengukuran pada konstruk. Pada tahapan ini perancangan suatu model tidak hanya berbasis teori, tetapi berdasarkan dari penelitian sebelumnya, analogi berdasarkan hubungan antar variabel. Pada konseptualisasi akan dilakukan perancangan pada dua model yaitu model pengukuran dan model struktural.

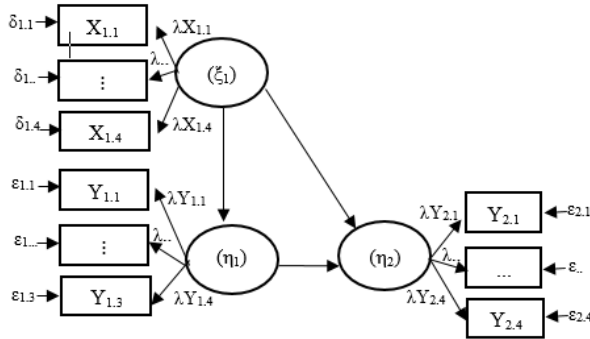
Variabel laten yang akan digunakan dalam penelitian ini terdapat 5 variabel laten, dengan 3 variabel eksogen dan 2 variabel endogen. Variabel eksogen terdiri dari variabel kepercayaan ( $\xi_1$ ), variabel citra ( $\xi_2$ ) dan variabel komplain ( $\xi_3$ ), sedangkan variabel komitmen ( $\eta_1$ ) dan variabel loyalitas ( $\eta_2$ ) merupakan variabel endogen. Berikut merupakan bentuk hubungan antar variabel secara sistematis.

$$\begin{aligned}\eta_1 &= f(\xi_1) \\ \eta_2 &= f(\xi_1, \xi_2, \xi_3, \eta_1)\end{aligned}\tag{2.4}$$

#### 2.3.2 **Konstruksi Diagram Jalur**

Diagram jalur dapat dikonstruksi dengan menggunakan *path models*. *Path models* dapat menjelaskan pola hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang digunakan,

sehingga dapat memberikan gambaran hubungan antara konstruk dengan indikatornya dan hubungan antar konstruk. Hal ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam melihat model. Berikut adalah konstruksi jalur secara umum pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1** Konstruksi Diagram Jalur

### 2.3.3 Konversi Diagram Jalur ke Dalam Sistem Persamaan

Setelah dilakukan konstruksi diagram jalur, maka selanjutnya adalah mengkonversi diagram jalur ke dalam sistem persamaan pada model pengukuran (*Inner Model*) dan model struktural (*Outer Model*).

#### 2.3.3.1 Model Pengukuran

Model pengukuran dilakukan untuk mengetahui hubungan antara indikator dan variabel laten. Berikut adalah model pengukuran setelah dilakukan konstruksi diagram jalur secara umum untuk variabel eksogen dan variabel endogen.

$$\begin{aligned} X_{q,n} &= \lambda X_{q,n} \xi_n + \delta_{q,n} \\ Y_{p,m} &= \lambda Y_{p,m} \eta_m + \epsilon_{p,m} \end{aligned} \quad (2.5)$$

dengan  $X$  merupakan indikator ke- $q$  dari variabel laten eksogen ke- $n$ , sedangkan pada  $Y$  adalah indikator ke- $p$  dari variabel endogen ke- $m$ .

### 2.3.3.2 Model Struktural

Model struktural dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Berikut adalah model struktural setelah dilakukan konversi diagram jalur.

$$\eta_j = \sum_{h=1, h \neq j}^J \gamma_{jh} \xi_h + \sum_{h=1, h \neq j}^J \beta_{jh} \eta_h + \zeta_{jh} \quad (2.6)$$

dengan  $\eta_j$  adalah hubungan variabel eksogen dan variabel endogen. Lambang  $\gamma_{jh}$  adalah hubungan antara variabel endogen dengan variabel endogen lainnya, sedangkan pada  $\beta_{jh}$  adalah hubungan antara variabel eksogen ke- $j$  dengan variabel laten endogen ke- $h$ .

### 2.3.4 Estimasi Parameter SEM-PLS

Pendugaan paramater pada PLS meliputi estimasi bobot menghitung data variabel laten dan estimasi jalur (*path estimate*) yaitu pendugaan koefesien jalur antara variabel laten dan antara variabel laten dengan indikator. Prosedur iterasi dalam alogaritma PLS adalah beberapa langkah seperti berikut (Sanchez,2013).

Pada tahap awal atau tahap (0) dibuat inisialisasi yaitu menentukan nilai sembarang untuk *outer weight*. Secara sederhana, bobot seluruh indikator dibuat sama yaitu  $w_{ijk} = 1$ . Indikator diskalakan untuk memiliki unit *variance* ( $mean=0$  ;  $variance=1$ ). Selanjutnya pada tahap (1) setelah diinisialisasi *outer weight*, maka dilakukan aproksimasi eksternal yang menunjukkan variabel laten adalah penjumlahan dari perkalian bobot dengan indikator sesuai dengan persamaan seperti berikut.

$$\hat{\xi}_j = Y_j = \sum_k W_{jk} X_{jk} \quad (2.7)$$

Pada tahap ini atau tahap (2) tujuannya adalah menghitung ulang data variabel laten, namun dengan cara yang berbeda yaitu variabel laten sebagai kombinasi linear dari variabel laten yang terkait. Notasinya dapat dituliskan sebagai berikut.

$$Z_j \propto \sum_{i \leftrightarrow j} e_{ij} Y_i \quad (2.8)$$

Pada  $\hat{z}_j$  menunjukkan bahwa data variabel laten penduga yang akan dilakukan estimasi ulang. Pada tanda panah berganda  $\leftrightarrow$  menunjukkan variabel laten  $j$  berhubungan dengan variabel laten  $i$ , tanpa memperhatikan  $j$  dan  $i$  adalah variabel dependen atau independen. Penentuan *inner weight* diperoleh dari salah satu tiga skema pembobotan yaitu skema centroid, skema faktor dan skema path.

Selanjutnya pada tahap (3), setelah diperoleh *inner weight*, maka dilakukan estimasi terhadap  $Z_j$ . Berikutnya pada tahap (4), setelah aproksimasi internal selesai dilakukan selanjutnya adalah memperbarui *outer weight*. Jika arah indikator adalah reflektif maka untuk mendapatkan *outer weight* menggunakan regresi linear sederhana antara data variabel laten duga dari step 3 sebagai prediktor dan indikator terhadap variabel respon.

$$\tilde{w}_{jk} = (Z_j' Z_j)^{-1} Z_j' x_{jk} \quad (2.9)$$

Keterangan

$Z_j$  = Matriks berisi data variabel laten ke- $j$

$x_{jk}$  = Vektor indikator ke- $k$  variabel laten ke- $j$

$\tilde{w}_{jk}$  = *Outer weight* indikator ke- $k$  variabel laten ke- $j$

Tahap (1) sampai dengan tahap (4) dilakukan hingga konvergen. Jika dalam setiap iterasi terdapat  $S=1,2,3,\dots$ , hingga konvergen, penentuan konvergen dapat dilakukan dengan cara jika *outer weight* pada iterasi ke- $S$  dikurangi *outer weight* pada iterasi  $S-1$  bernilai kurang dari  $10^{-5}$ . Setelah diperoleh data variabel laten, maka tahapan selanjutnya adalah mengestimasi koefisien jalur menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS) antara variabel laten yang saling terkait seperti berikut.

$$\beta_{ji} = (Y_i' Y_i)^{-1} Y_i' Y_j \quad (2.10)$$

Pada  $\beta_{ji}$  adalah koefisien jalur yang menghubungkan antara variabel laten ke- $j$  dan ke- $i$ . Sedangkan pada  $Y_i$  adalah matriks

data variabel laten ke- $i$  sebagai prediktor. Vektor data variabel laten ke- $j$  dinotasikan sebagai  $Y_j$ .

Selanjutnya adalah mengestimasi *loading factor* yang didapatkan dari korelasi antara indikator dengan skor laten dengan persamaan sebagai berikut.

$$\hat{\lambda}_{jk} = \text{corr}(X_{jk}, Y_j) \quad (2.11)$$

### 2.3.5 Evaluasi Model

Evaluasi model pada *Structural Equation Modeling Partial Least Square* terdapat dua evaluasi yaitu mengevaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dan model struktural (*Inner Model*).

#### 1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada model pengukuran, evaluasi dilakukan dengan melihat nilai validitas dan reliabilitas. Pengujian pada validitas dilakukan dengan melihat *Convergent Validity*. *Convergent Validity* dapat dilakukan dengan melihat nilai *standardize loading factor* ( $\lambda$ ). Nilai pada *standardize loading factor* digunakan untuk melihat besarnya korelasi antara setiap item pengukuran dengan konstraknya (variabel laten). Nilai *loading factor* lebih dari 0.7 dapat dikatakan ideal, yang berarti indikator tersebut signifikan sebagai indikator yang mengukur variabel laten. Apabila nilai *standardize loading factor* kurang dari 0.5, maka harus dikeluarkan dari model (Chin, 1998).

Selain itu, untuk mengetahui variabel laten sudah reliabel dapat dilihat dengan menggunakan nilai *Composite Reliability*. *Composite Reliability* adalah blok indikator yang mengukur suatu konstruk untuk dapat dievaluasi dengan ukuran *internal consistency*. Rumus untuk menghitung *Composite Reliability* adalah sebagai berikut.

$$\rho_c = \frac{\left( \sum_{k=1}^J \lambda_{jk} \right)^2}{\left( \sum_{k=1}^J \lambda_{jk} \right)^2 + \sum_{k=1}^J \text{var}(e_{jk})} \quad (2.12)$$

Dimana  $\lambda_i$  adalah komponen *loading factor* ke- $k$  pada variabel laten yang diperoleh dari persamaan (2.8) dan  $\text{var}(e_{jk}) = 1 - \lambda_{jk}^2$ . Ukuran ini dapat diterima tingkat keandalannya jika koefesien variabel laten eksogen lebih dari 0.7. (Chin,1998)

## 2. Evaluasi Model Struktural (*Innner Model*)

Ukuran-ukuran statistik yang digunakan untuk mengevaluasi *inner model* terdapat dua yaitu *R-Square* ( $R^2$ ) dan *Q-Square Predictive Relevance* ( $Q^2$ ). Nilai  $R^2$  sama seperti nilai  $R^2$  dalam regresi linear yaitu besarnya variabilitas pada variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen. Nilai  $R^2$  dapat diklasifikasikan menjadi 3 bagian yaitu, jika nilai  $R^2$  bernilai kurang dari 0.30 maka dapat dikatakan rendah. Pada nilai  $R^2$  yang berada diantara 0.30 sampai dengan 0.60 maka dapat dikatakan cukup, sedangkan nilai  $R^2$  dianggap bernilai tinggi ketika nilai  $R^2$  diatas 0.60 (Sanchez, 2013).

*Q-Square Predictive Relevance* dapat digunakan untuk validasi kemampuan dalam memprediksi suatu model. Nilai  $Q^2$  dapat diperoleh seperti persamaan berikut dengan menggunakan nilai  $R^2$  yang telah diperoleh sebelumnya.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \quad (2.13)$$

Jika nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0 dan semakin mendekati nilai 1, maka dapat dikatakan bahwa model struktural sudah fit dengan data atau dengan kata lain bahwa memiliki prediksi yang relevansi (Ghozali,2011)

### 2.3.6 Resampling *Bootstrap*

Metode *Bootstrap* dikembangkan oleh Efron (1979) yang digunakan untuk membantu ketidakandalan yang berhubungan dengan kesalahan penggunaan distribusi normal dan penggunaannya. *Bootstrap* membuat data bayangan agar data bayangan

memiliki sifat yang mirip dengan data asli dengan cara menggunakan informasi dari data asli dan memperhatikan sifat-sifat data asli. Metode resampling pada PLS dengan sampel kecil menggunakan *Bootstrap standard error* untuk menilai level signifikansi dan memperoleh kestabilan estimasi model pengukuran dan model struktural dengan mencari estimasi dari *standard error*. Prosedur *Bootstrap* diawali dengan sampel *Bootstrap*  $x^* = (x_1^*, x_2^*, \dots, x_n^*)$  yang diperoleh dari pengambilan secara acak dengan pengembalian sebanyak  $n$  elemen dari sampel awal  $x_1, x_2, \dots, x_n$  dan diulang sebanyak  $B$  kali (Rahmawati E. , 2014). Estimasi standar error dapat diperoleh sebagai berikut.

$$s\hat{e}_B(\hat{\theta}^*) = \sqrt{\frac{\sum_{b=1}^B [\hat{\theta}^*(b) - \hat{\theta}^*(.)]^2}{(B-1)}} \quad (2.14)$$

Keterangan

$\hat{\theta}^*(.)$  = Penduga paramater *Bootstrap*

$\hat{\theta}^*(b)$  = Penduga paramater *Bootstrap* saat  $b=1, 2, \dots, B$

$B$  = Ukuran sampel *Bootstrap*

Berikut adalah hipotesis yang digunakan.

Hipotesis untuk *outer model*.

Hipotesis

$H_0 : \lambda_i = 0$  (indikator ke- $i$  bukan pembentuk variabel laten)

$H_1 : \lambda_i \neq 0$  (indikator ke- $i$  pembentuk variabel laten)

Statistik Uji

$$T_{Statistics} = \frac{\hat{\lambda}_i}{SE(\hat{\lambda}_i)} \quad (2.15)$$

Hipotesis untuk *inner model*.

Hipotesis

$H_0 : \beta_j = 0$  (variabel endogen ke- $j$  tidak mempengaruhi variabel endogen)

$H_1 : \beta_j \neq 0$  (variabel endogen ke- $j$  mempengaruhi variabel endogen)

$$T_{Statistics} = \frac{\hat{\beta}_j}{SE(\hat{\beta}_j)} \quad (2.16)$$

Hipotesis

$H_0 : \gamma_k = 0$  (variabel eksogen ke- $k$  tidak mempengaruhi variabel endogen)

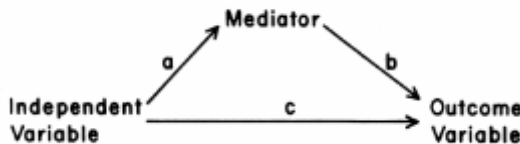
$H_1 : \gamma_k \neq 0$  (variabel eksogen ke- $k$  mempengaruhi variabel endogen)

$$T_{Statistics} = \frac{\hat{\gamma}_k}{SE(\hat{\gamma}_k)} \quad (2.17)$$

Kriteria penolakan hipotesis menggunakan nilai *T-Statistics* dan *P-Value*. Jika *alpha* yang digunakan 5%, maka tolak  $H_0$  apabila *T-Statistics* > 1.96 dan *P-Value* < *alpha* (0.05).

## 2.4 Pengaruh Hubungan Tidak Langsung

Menurut Baron dan Keny (1986) suatu variabel disebut variabel *intervening* atau mediasi yaitu jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen.



**Gambar 2.2** Pengaruh Hubungan Tidak Langsung

Gambar 2.2 menjelaskan bahwa hubungan tidak langsung variabel dependen (X) dengan variabel independen (Y) melalui variabel *intervening* atau mediasi (M). Pengaruh tidak langsung X



terhadap Y melalui M dapat dihitung dengan melakukan perkalian jalur X terhadap M ( $a$ ) dengan jalur M terhadap Y ( $b$ ) atau  $ab$ . Maka, koefisien  $ab$  dapat diperoleh dengan cara lain yaitu koefisien  $ab = (c - c')$ , dengan  $c$  adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan pada  $c'$  adalah koefisien pengaruh X terhadap Y dengan mengontrol M.

*Standard error* koefisien  $a$  dan  $b$  dapat dituliskan dengan  $Sa$  dan  $Sb$ . Besaran *standard error* tidak langsung ( $Sab$ ) dapat dihitung sebagai berikut.

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2} \quad (2.18)$$

Selanjutnya untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu dilakukan perhitungan nilai  $t$  sebagai berikut.

$$t = \frac{ab}{Sab} \quad (2.19)$$

Nilai  $t$  yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t$ -tabel dan jika nilai  $t$  hitung lebih besar dari nilai  $t$ -tabel maka dapat disimpulkan adanya pengaruh mediasi.

## 2.5 Konseptual Hubungan Variabel

Berikut merupakan variabel-variabel yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu variabel kepercayaan, komitmen, citra, komplain dan loyalitas.

### a. Kepercayaan

Menurut Ellena (2011) kepercayaan adalah satu variabel kunci untuk memelihara suatu hubungan jangka panjang, termasuk pada sebuah citra. Formasi kepercayaan secara langsung terjadi ketika seseorang melakukan aktivitas dalam proses informasi-informasi tentang atribut dan manfaat jasa yang diterima, dikodekan ke dalam memori dan kemudian dibuka kembali dari memori untuk dipergunakan. Menurut Mandey (2012) dalam menyampaikan bahwa kepercayaan memiliki efek yang signifikan terhadap keinginan pasien untuk berobat kembali karena dengan adanya kepercayaan pasien membentuk komitmen dalam dirinya untuk tidak berpindah ke klinik lain. Selain itu, kepercayaan dan

komitmen secara langsung mempengaruhi kesetiaan. Menurut Green dalam (Peppers & Rogers, 2004) menyatakan bahwa ada beberapa komponen dalam kepercayaan, diantaranya adalah.

1. Jujur dan kata-kata yang diucapkan oleh petugas dapat dipercaya.
2. Tindakan yang diberikan oleh petugas dapat dipercaya.
3. Memiliki kesesuaian antara yang dikatakan dan dilakukan.

b. Komitmen

Komitmen dapat didefinisikan sebagai mitra yang percaya bahwa hubungan yang berkelanjutan dengan orang lain sangat penting untuk menjamin upaya maksimal dalam mempertahankan. Artinya, pihak yang berkomitmen percaya bahwa hubungan tersebut layak dilakukan untuk memastikannya bertahan tanpa batas waktu Oleh karena itu, maka komitmen penting bagi semua pertukaran relasional antara mitra dengan seseorang (Morgan, 1994).

c. Citra

Menurut Wu (2011) pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi lembaga pelayanan kesehatan karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan. Citra suatu lembaga pelayanan kesehatan memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungan pelanggan dengan mereka. Keberhasilan perusahaan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Citra tersebut muncul berdasarkan pengetahuan informasi-informasi yang diterima seseorang terhadap suatu obyek. Jika informasi tersebut baik, maka akan menimbulkan citra positif namun sebaliknya apabila informasi yang diterima buruk, maka akan menimbulkan citra yang negatif. Informasi-informasi yang diperoleh misalnya mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan, bagaimana kelengkapan alat-alat kesehatan, bagaimana kualitas sumber daya manusia (dokter dan perawat) dan sebagainya.

d. **Komplain**

Komplain adalah kondisi yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang digunakan untuk mengetahui sikap dan kepuasan dari seseorang tersebut, penyalur partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan suatu masalah (Komala, Hidayat, & Suwarsi, 2015). Perilaku komplain bergantung bagaimana komplain diterima dan diperlakukan oleh suatu perusahaan sebagai sesuatu yang dapat meningkatkan pelayanan, semakin sedikit komplain dari pelanggan, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Ghoniya, 2012).

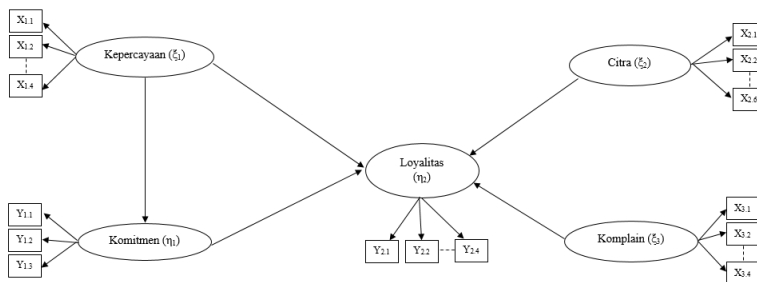
e. **Loyalitas**

Menurut Tjiptono (2012) mendefinisikan loyalitas adalah kunci utama dari sebuah lembaga untuk menang dalam persaingan, baik dalam bidang jasa maupun perusahaan barang. Loyalitas pengguna layanan dapat diukur dengan beberapa indikator variabel yang mencerminkan sikap kesetiaan pengguna layanan terhadap suatu organisasi. Menurut Griffin (1995) terdapat beberapa karakteristik dari seseorang yang loyal, yaitu.

1. Melakukan pemakaian secara berulang atau datang kembali ke tempat tersebut
2. Merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain
3. Tidak ingin berpindah ke tempat yang lain

Berdasarkan pemaparan teori pada lima variabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat hubungan langsung maupun secara tidak langsung antar sesama variabel laten, baik variabel laten eksogen dan variabel endogen.

Variabel laten eksogen dan variabel endogen dengan indikator masing-masing variabel laten memiliki hubungan seperti pada visualisasi diagram jalur pada model konseptual yang diperoleh dari konstruksi diagram jalur. Berikut merupakan model konseptual yang digunakan dalam penelitian ini yang disajikan pada Gambar 2.2



**Gambar 2.3** Diagram Konsep Jalur

Hubungan kausalitas antar variabel pada Gambar 2.2 merupakan hasil dari penelitian-penelitian berikut.

1. Silva (2015) melakukan penelien tentang citra dan komitmen terhadap loyalitas di *Portuguese National Health Service* (PNHS) dengan menggunakan SEM yang telah menghasilkan kesimpulan bahwa kepercayaan signifikan mempengaruhi loyalitas. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa untuk membuat pasien percaya dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka cara yang dilakukan adalah meningkatkan pelayanan. Pada variabel kepercayaan terhadap loyalitas berpengaruh signifikan, sehingga kepercayaan akan meningkatkan hubungan antara pasien dengan tempat pelayanan. Pada komitmen terhadap loyalitas tidak signifikan, sedangkan kepercayaan terhadap komitmen signifikan dan berpengaruh.
2. Haqi, Wessiani dan Santosa (2011) yang melakukan penelitian pada loyalitas pasien dengan menggunakan metode SEM pada instalasi rawat inap rumah sakit umum haji Surabaya. Hasil kesimpulan yang diperoleh adalah variabel citra dan kepercayaan tidak berpengaruh pada loyalitas pasien. Sedangkan pada komplain memiliki pengaruh yang besar dan signifikan.
3. Hidajahningtyas, Nurullah, Sularso, dan Suroso (2013) melakukan Analisis tentang loyalitas dengan menggunakan

SEM-PLS di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dengan menggunakan faktor-faktor yang diduga berpengaruh terhadap sikap loyalitas pasien, yang salah satunya adalah variabel citra. Hasil yang diperoleh adalah citra memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember.

Berdasarkan konseptual diagram jalur tersebut, maka dapat diperoleh model pengukuran pada setiap indikator dari setiap variabel laten. Model pengukuran dilakukan untuk mengetahui hubungan antara indikator dan variabel laten. Berikut adalah model pengukuran setelah dilakukan konstruksi diagram jalur.

a. Variabel Kepercayaan ( $\xi_1$ )

$$\begin{aligned} X_{1,1} &= \lambda X_{1,1}\xi_1 + \delta_{1,1} & X_{1,3} &= \lambda X_{1,3}\xi_1 + \delta_{1,3} \\ X_{1,2} &= \lambda X_{1,2}\xi_1 + \delta_{1,2} & X_{1,4} &= \lambda X_{1,4}\xi_1 + \delta_{1,4} \end{aligned}$$

b. Variabel Citra ( $\xi_2$ )

$$\begin{aligned} X_{2,1} &= \lambda X_{2,1}\xi_2 + \delta_{2,1} & X_{2,4} &= \lambda X_{2,4}\xi_2 + \delta_{2,4} \\ X_{2,2} &= \lambda X_{2,2}\xi_2 + \delta_{2,2} & X_{2,5} &= \lambda X_{2,5}\xi_2 + \delta_{2,5} \\ X_{2,3} &= \lambda X_{2,3}\xi_2 + \delta_{2,3} & X_{2,6} &= \lambda X_{2,6}\xi_2 + \delta_{2,6} \end{aligned}$$

c. Variabel Komplain ( $\xi_3$ )

$$\begin{aligned} X_{3,1} &= \lambda X_{3,1}\xi_3 + \delta_{3,1} & X_{3,3} &= \lambda X_{3,3}\xi_3 + \delta_{3,3} \\ X_{3,2} &= \lambda X_{3,2}\xi_3 + \delta_{3,2} & X_{3,4} &= \lambda X_{3,4}\xi_3 + \delta_{3,4} \end{aligned}$$

d. Variabel Komitmen ( $\eta_1$ )

$$\begin{aligned} Y_{1,1} &= \lambda Y_{1,1}\eta_1 + \varepsilon_{1,1} \\ Y_{1,2} &= \lambda Y_{1,2}\eta_1 + \varepsilon_{1,2} \\ Y_{1,3} &= \lambda Y_{1,3}\eta_1 + \varepsilon_{1,3} \end{aligned}$$

e. Variabel Loyalitas ( $\eta_2$ )

$$Y_{2,1} = \lambda Y_{2,1} \eta_2 + \varepsilon_{2,1} \quad Y_{2,3} = \lambda Y_{2,3} \eta_2 + \varepsilon_{2,3}$$

$$Y_{2,2} = \lambda Y_{2,2} \eta_2 + \varepsilon_{2,2} \quad Y_{2,4} = \lambda Y_{2,4} \eta_2 + \varepsilon_{2,4}$$

Selain itu, dari Gambar 2.2 dapat diketahui model struktural dari variabel kepercayaan, citra, komitmen, komplain dan loyalitas.

$$\eta_1 = \gamma_{11} \xi_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \gamma_{11} \xi_1 + \gamma_{12} \xi_2 + \gamma_{13} \xi_3 + \beta_{21} \eta_1 + \zeta_2$$

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada pasien yang telah melakukan pengobatan di Medical Center ITS. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan Siti Nur Halimah NRP 1313100062 dengan menggunakan metode *sampling* yang sama dan jumlah responden yang sama yaitu 232 pasien. Kuesioner yang diberikan kepada responden, telah dilakukan penggabungan kuesioner antar peneliti. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengambil data.

Kuesioner berisi beberapa pertanyaan dengan pilihan jawaban sesuai dengan skala likert 1 sampai dengan 7, yaitu 1 adalah sangat tidak setuju, 2 adalah tidak setuju, 3 adalah kurang setuju, 4 adalah netral, 5 adalah cukup setuju, 6 adalah setuju dan 7 adalah sangat setuju. Berikut merupakan keterangan mengenai pelaksanaan survei.

hari/tanggal : Senin, 27 Maret 2017 – Jumat, 28 April 2017  
waktu : 08.00 – 17.00 WIB  
tempat : Medical Center ITS

#### **3.2 Metode Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel ini dilakukan di Medical Center ITS dengan menggunakan populasi yaitu jumlah pasien yang ada di Medical Center ITS. Pasien Medical Center ITS berasal dari tiga golongan pasien yaitu pasien mahasiswa, pasien umum dan pasien asuransi. Pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *systematic sampling*. *Systematic sampling* adalah metode sampling dengan memilih secara acak satu unsur dari  $k$  unsur pertama dalam kerangka penarikan. Nilai suatu  $k$  dapat dihitung sebagai berikut (Scheaffer, Medenhall, Ott, & Gerow, 2012).

$$k = \frac{N}{n} \quad (3.1)$$

dimana :

$N$  : Jumlah populasi

$n$  : Jumlah sampel

Sebelumnya, untuk mengetahui nilai suatu  $k$  terdapat jumlah sampel dan populasi yang sudah diketahui. Jumlah populasi yang ada di Medical Center ITS sudah diketahui sebelumnya. Jumlah kunjungan pasien di Medical Center ITS pada bulan Desember 2016 adalah sebanyak 2.187 pasien.

Selanjutnya adalah menghitung jumlah sampel secara keseluruhan dengan metode *systematic sampling*. Berikut adalah perhitungan untuk mendapatkan sampel secara keseluruhan (Scheaffer *et al.*, 2012).

$$n = \frac{Npq}{(N-1)\frac{B^2}{4} + pq} \quad (3.2)$$

$$q = 1 - p$$

dimana :

$n$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi

$B$  : Batas error yang ditentukan oleh peneliti

$p$  : Proporsi pasien akan kembali ke Medical Center ITS

$q$  : Proporsi pasien tidak akan kembali ke Medical Center ITS

Proporsi diperoleh dengan melakukan survei sebelumnya kepada pasien dengan memberikan pertanyaan apakah pasien akan kembali ke Medical Center ITS atau tidak, untuk menjawab kembali ke Medical Center ITS dikategorikan dengan angka 1 dan untuk tidak kembali dikategorikan sebagai 0. Jumlah responden yang digunakan adalah 30 dan yang menjawab kembali ke Medical Center ITS terdapat 24 responden sehingga diperoleh proporsi yang diperoleh adalah 0,8 dan yang tidak kembali adalah 0,2. Jika dilakukan perhitungan jumlah sampel dengan batas error adalah



0,05 maka diperoleh jumlah minimal sampel secara keseluruhan adalah 229 responden. Selain itu, dari jumlah populasi dan jumlah sampel secara keseluruhan, maka dapat diketahui nilai  $k$  adalah 10, sehingga pengambilan sampel dilakukan sesuai dengan nilai  $k$ .

Setelah diketahui jumlah sampel yang harus diambil, maka dapat dilakukan rencana sampling yang dilakukan pada minggu pertama sampai dengan minggu kelima.

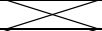
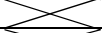
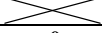
**Tabel 3.1** Jumlah Sampel Minggu ke-I

Waktu (Shift)	Minggu I				
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
08.00-11.00	2 (dimulai pukul 9)		6	5	4
11.00-14.00	2 (berhenti pukul 13)		5	5	3
14.00-17.00	2 (dimulai pukul 15)		4	3	3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

**Tabel 3.2** Jumlah Sampel Minggu ke-II

Waktu (Shift)	Minggu II				
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
08.00-11.00	2 (dimulai pukul 9)	5	4	4	4
11.00-14.00	2 (dimulai pukul 13)	3	4	3	2
14.00-17.00	2 (dimulai pukul 16)	4	4	4	3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>9</b>




**Tabel 3.3** Jumlah Sampel Minggu ke-III

Waktu (Shift)	Minggu III				
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
08.00-10.30	6	5	5	5	
11.00-14.00	5	4	4	3	
14.00-17.00	3	3	2	1	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

**Tabel 3.4** Jumlah Sampel Minggu ke-IV

Waktu (Shift)	Minggu IV				
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
08.00-11.00	5	5	4	4	3
11.00-14.00	5	4	4	4	2
14.00-17.00	4	4	3	3	3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

**Tabel 3.5** Jumlah Sampel Minggu ke-V

Waktu (Shift)	Minggu V				
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
08.00-11.00		5	4	4	3
11.00-14.00		3	3	3	1
14.00-17.00		3	3	2	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>

### 3.3 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini variabel yang akan dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu variabel identitas responden dan variabel indikator. Berikut adalah variabel identitas responden.

**Tabel 3.6** Variabel Identitas Responden

No.	Daftar Pertanyaan	Keterangan
1	Nama	<i>Open Question</i>
2	Jenis Kelamin	1 = Laki-laki 2 = Perempuan
3	Pendidikan Terakhir	1 = SD/MI 2 = SMP/MTS 3 = SMA/SMK/STM/MA 4 = Diploma dan Sarjana (S1) 5 = S2 6 = S3
4	Pekerjaan	1 = Pelajar/ mahasiswa 2 = PNS 3 = Karyawan swasta 4 = Wirausaha 5 = Pensiunan 6 = Ibu rumah tangga 7 = Lain-lain

**Tabel 3.6** Variabel Identitas Responden (Lanjutan)

No.	Daftar Pertanyaan	Keterangan
5	Golongan Pasien	1 = Asuransi 2 = Mahasiswa 3 = Umum
6	Poli yang sering dikunjungi	1 = Umum 2 = Gigi 3 = BKIA 4 = Psikolog 5 = UGD
7	Mulai menggunakan Medical Center ITS	<i>Open Question</i>

Selanjutnya adalah indikator-indikator yang digunakan berdasarkan variabel.

**Tabel 3.7** Variabel Indikator

<b>KEPERCAYAAN</b>	
No.	Indikator
X <sub>1.1</sub>	Medical Center ITS merupakan lembaga kesehatan yang dapat dipercaya
X <sub>1.2</sub>	Medical Center ITS memberi pelayanan yang baik kepada pasien
X <sub>1.3</sub>	Medical Center ITS berperan sesuai sebagai lembaga kesehatan
X <sub>1.4</sub>	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan
<b>CITRA</b>	
No.	Indikator
X <sub>2.1</sub>	Medical Center ITS lebih baik jika dibandingkan dengan lembaga kesehatan yang lain
X <sub>2.2</sub>	Medical Center ITS memiliki poli yang cukup lengkap
X <sub>2.3</sub>	Reputasi Medical Center ITS cukup baik di mata masyarakat
X <sub>2.4</sub>	Medical Center ITS memberikan pelayanan yang sesuai kepada pasien
X <sub>2.5</sub>	Tarif pengobatan di Medical Center ITS lebih murah dibandingkan dengan lembaga kesehatan lain
X <sub>2.6</sub>	Medical Center ITS merupakan lembaga kesehatan yang baik
<b>KOMPLAIN</b>	
X <sub>3.1</sub>	Pihak Medical Center ITS mendengarkan keluhan dengan baik
X <sub>3.2</sub>	Penanganan keluhan dengan cepat oleh pihak Medical Center ITS
X <sub>3.3</sub>	Saya mendapatkan solusi dalam penanganan keluhan
X <sub>3.4</sub>	Petugas memperlakukan dengan sopan saat saya menyampaikan keluhan

**Tabel 3.7** Variabel Indikator (Lanjutan)

<b>KOMITMEN</b>	
<b>No.</b>	<b>Indikator</b>
Y <sub>1.1</sub>	Medical Center ITS merupakan pilihan pertama dalam melakukan pengobatan
Y <sub>1.2</sub>	Merasa nyaman melakukan pengobatan di Medical Center ITS
Y <sub>1.3</sub>	Jika tidak ada Medical Center ITS , maka merasa kehilangan
<b>LOYALITAS</b>	
<b>No.</b>	<b>Indikator</b>
Y <sub>2.1</sub>	Jika ada yang meminta saran, maka pasien akan merekomendasikan Medical Center ITS
Y <sub>2.2</sub>	Memberikan informasi tentang kelebihan Medical Center ITS
Y <sub>2.3</sub>	Saya akan kembali lagi ke Medical Center ITS untuk melakukan pengobatan
Y <sub>2.4</sub>	Saya tidak ingin berpindah ke lembaga kesehatan lain

Oleh sebab itu, maka dapat diketahui definisi operasional pada variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut.

**Kepercayaan** : Pasien merasa yakin dengan pengobatan yang diberikan Medical Center ITS

**Citra** : Pandangan pasien terhadap Medical Center ITS

**Komplain** : Kondisi ketika pasien menyampaikan keluhan kepada petugas Medical Center ITS

**Komitmen** : Pasien membuat Medical Center ITS menjadi tempat pertama dalam melakukan pengobatan

**Loyalitas** : Pasien akan kembali lagi melakukan pengobatan di Medical Center ITS ketika sakit

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang digunakan pada kepercayaan, komitmen, citra, komplain serta loyalitas akan diperoleh struktur data yang akan digunakan seperti pada Tabel 3.8.

**Tabel 3.8** Struktur Data Penelitian

Tabel 2.30 Struktur Data Penelitian										
Responden		Kepercayaan					Loyalitas			
		1	2	...	p	...	1	2	...	4
	1	$x_{1.1(1)}$	$x_{1.2(1)}$	...	$x_{1.p(1)}$	...	$y_{2.1(1)}$	$y_{2.2(1)}$	...	$y_{2.p(1)}$
	2	$x_{1.1(2)}$	$x_{1.2(2)}$	...	$x_{1.p(2)}$	...	$y_{2.1(2)}$	$y_{2.2(2)}$	...	$y_{2.p(2)}$
	3	$x_{1.1(3)}$	$x_{1.2(3)}$	...	$x_{1.p(3)}$	...	$y_{2.1(3)}$	$y_{2.2(3)}$	...	$y_{2.p(3)}$
	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
	n	$x_{1.1(n)}$	$x_{1.2(n)}$	...	$x_{1.p(n)}$	...	$y_{2.1(n)}$	$y_{2.2(n)}$	...	$y_{2.p(n)}$

### 3.4 Langkah-langkah Analisis

Langkah awal yang dilakukan sebelum menganalisis dengan metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengujian validitas kuesioner.

Uji validitas digunakan untuk mengukur korelasi masing-masing indikator pertanyaan dengan dimensinya atau mengetahui bahwa indikator pertanyaan dengan dimensinya bagian dari dimensi.

Hipotesis

$H_0 : \rho_{xy} = 0$  (tidak terdapat korelasi atau tidak valid)

$H_1 : \rho_{xy} \neq 0$  (terdapat korelasi atau valid)

Taraf signifikan :  $\alpha = 0,05$

Statistik Uji

$$r_{xy} = \frac{\left( \sum_{i=1}^n x_i y_i \right) - \frac{\sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{n}}{\sqrt{\left[ \sum_{i=1}^n x_i^2 - \frac{\left( \sum_{i=1}^n x_i \right)^2}{n} \right] \left[ \sum_{i=1}^n y_i^2 - \frac{\left( \sum_{i=1}^n y_i \right)^2}{n} \right]}} \quad (3.3)$$

dengan  $r_{xy}$  adalah koefesien korelasi antara variabel  $x$  dan variabel  $y$ . Variabel  $x_i$  adalah skor pertanyaan ke- $i$  dan  $y_i$  adalah skor total pertanyaan ke- $i$  dan  $n$  adalah jumlah responden. Jika nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari nilai  $r_{(\alpha, df)}$  maka tolak  $H_0$  yang berarti terdapat korelasi atau dapat dikatakan valid.

2. Melakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan cara menghitung nilai varians pada masing-masing variabel dan varians total seluruh pertanyaan di setiap variabel.

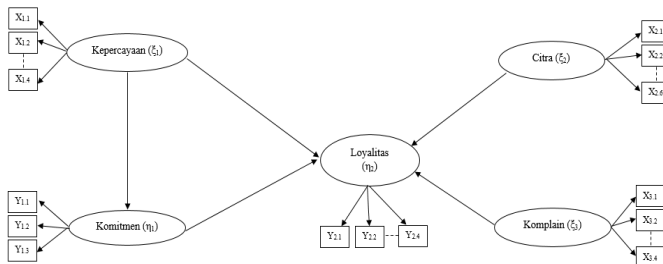
Menurut Ghozali (2001) menyatakan bahwa reliabilitas digunakan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Keandalan ini berupa berapa kali pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner diberikan kepada responden yang berbeda akan menghasilkan jawaban yang tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Jika nilai  $C_\alpha$  dibawah 0.5 maka menunjukkan

reliabilitas rendah, nilai  $C_\alpha$  berada diantara 0.5 sampai 0.7 maka reliabilitas bersifat moderat. Jika berada diantara 0.7 sampai 0.9 maka reliabilitas tinggi, dan jika lebih besar dari 0.9 maka reliabilitas sangat baik (Hinton, Brownlow, McMurray, & Cozens, 2004). Berikut adalah perhitungan reliabilitas.

$$C_\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{j=1}^k \sigma_j^2}{\sigma_x^2} \right] \quad (3.4)$$

dengan nilai  $C_\alpha$  adalah koefisien reliabilitas *Cronbach's alpha*, sedangkan  $k$  adalah banyaknya item pertanyaan, Pada lambang  $\sigma_j^2$  adalah jumlah varian skor tiap indikator, dan pada lambang  $\sigma_x^2$  adalah varian total variabel.

3. Mendeskripsikan karakteristik pasien Medical Center ITS.
4. Mengkonstruksi diagram jalur



**Gambar 3.1** Diagram Konsep

a. Kepercayaan dengan komitmen

Hipotesis

$H_0$  : Variabel kepercayaan tidak mempengaruhi komitmen

$H_1$  : Variabel kepercayaan mempengaruhi komitmen

b. Kepercayaan dengan loyalitas

Hipotesis

$H_0$  : Variabel kepercayaan tidak mempengaruhi loyalitas

$H_1$  : Variabel kepercayaan mempengaruhi loyalitas

c. Komitmen dengan loyalitas

Hipotesis

$H_0$  : Variabel komitmen tidak mempengaruhi loyalitas

$H_1$  : Variabel komitmen mempengaruhi loyalitas

d. Citra dengan loyalitas

Hipotesis

$H_0$  : Variabel citra tidak mempengaruhi loyalitas

$H_1$  : Variabel citra mempengaruhi loyalitas

e. Komplain dengan loyalitas

Hipotesis

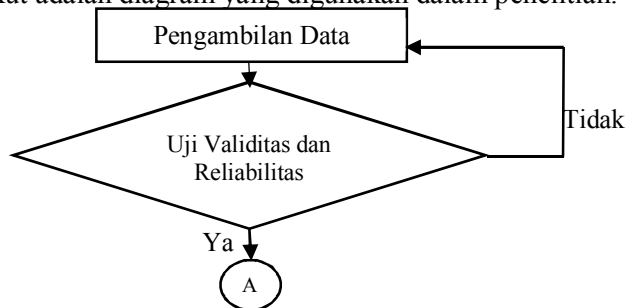
$H_0$  : Variabel komplain tidak mempengaruhi loyalitas

$H_1$  : Variabel komplain mempengaruhi loyalitas

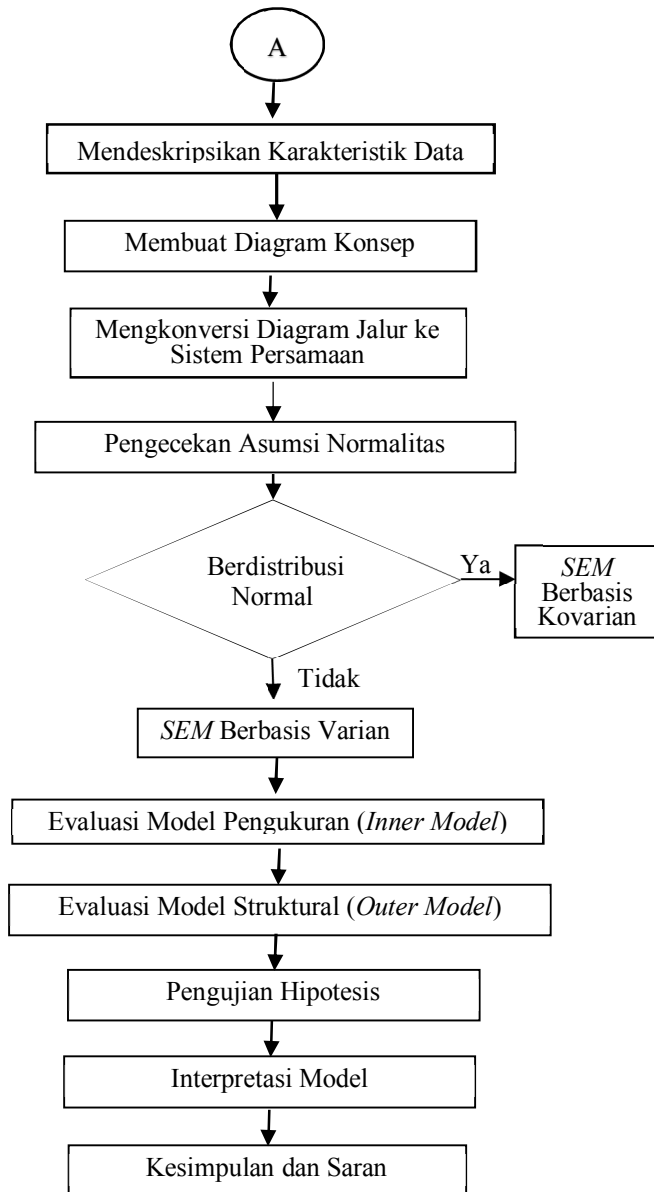
5. Mengkonversi diagram jalur ke dalam sistem persamaan.
6. Melakukan pemeriksaan asumsi distribusi Normal.
7. Melakukan evaluasi model pengukuran (*Outer Model*).  
Pada evaluasi ini dengan melihat validitas dan reliabilitas, yang digunakan untuk melihat hubungan indikator dengan variabel laten.
8. Melakukan evaluasi model struktural (*Inner Model*).  
Pada evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai  $R^2$  dan  $Q^2$ .
9. Melakukan pengujian hipotesis.
10. Melakukan interpretasi dari model yang telah terbentuk.
11. Kesimpulan dan Saran

### 3.5 Diagram Alir

Berikut adalah diagram yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 3.2 Diagram Alir



**Gambar 3.2** Diagram Alir (Lanjutan)



## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelumnya telah dilakukan pengujian validitas dan diketahui bahwa indikator  $X_{2.5}$  dikatakan tidak valid terhadap variabel citra. Hal ini dikarenakan nilai validitas yang diperoleh lebih kecil dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  yaitu 0,138. Selanjutnya adalah melakukan pengujian validitas kembali dengan mengeluarkan indikator  $X_{2.5}$ .

**Tabel 4.1** Uji Validitas Pada Hasil Kuesioner

Variabel	Indikator	Nilai Validitas	<i>Cronbach's Alpha</i>
Komitmen	Y <sub>1.1</sub>	0,426	0,535
	Y <sub>1.2</sub>	0,320	
	Y <sub>1.3</sub>	0,361	
Loyalitas	Y <sub>2.1</sub>	0,637	0,720
	Y <sub>2.2</sub>	0,474	
	Y <sub>2.3</sub>	0,442	
	Y <sub>2.4</sub>	0,506	
Kepercayaan	X <sub>1.1</sub>	0,487	0,638
	X <sub>1.2</sub>	0,589	
	X <sub>1.3</sub>	0,470	
	X <sub>1.4</sub>	0,155	
Citra	X <sub>2.1</sub>	0,575	0,738
	X <sub>2.2</sub>	0,413	
	X <sub>2.3</sub>	0,481	
	X <sub>2.4</sub>	0,597	
	X <sub>2.6</sub>	0,468	
Komplain	X <sub>3.1</sub>	0,629	0,834
	X <sub>3.2</sub>	0,664	
	X <sub>3.3</sub>	0,735	
	X <sub>3.4</sub>	0,649	

Berdasarkan hasil tersebut sesuai dengan Lampiran 4. dapat dilakukan perbandingan nilai validitas yang diperoleh dengan  $R_{(230,0.05)}$  sebesar 0,138. Pada variabel komitmen nilai indikator pada  $Y_{1.1}$ ,  $Y_{1.2}$ , dan  $Y_{1.3}$  memiliki nilai validitas lebih dari 0,138 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan pembentuk dari variabel komitmen. Pada variabel loyalitas, indikator  $Y_{2.1}$  sampai dengan  $Y_{2.4}$  dikatakan valid dan merupakan indikator-indikator pembentuk dari variabel loyalitas. Selain itu indikator-indikator variabel kepercayaan juga dikatakan valid, dan merupakan pembentuk dari variabel kepercayaan. Pada variabel citra, indikator  $X_{2.1}$ ,  $X_{2.2}$ ,  $X_{2.3}$ ,  $X_{2.4}$ , dan  $X_{2.5}$  memiliki nilai validitas yang lebih besar dari 0.138 sehingga dapat dikatakan valid terhadap variabel citra. Indikator-indikator pada variabel komplain diketahui bahwa sudah lebih besar dari 0,138 sehingga dapat diketahui indikator  $X_{3.1}$  sampai dengan  $X_{3.4}$  sudah dikatakan valid dan indikator-indikator tersebut merupakan pembentuk dari variabel komplain. Setelah indikator-indikator tersebut sudah dikatakan valid terhadap variabel masing-masing, maka tahapan selanjutnya adalah analisis pengujian reliabilitas.

Pada uji reliabilitas dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Pada variabel loyalitas, citra dan komplain memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,7 yang berarti nilai reliabilitas bersifat tinggi. Variabel kepercayaan dan komitmen memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,5 sampai dengan 0,7 yang berarti reliabilitas bersifat *moderate*.

## 4.2 Deskripsi Responden Medical Center ITS

Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari responden dari pasien Medical Center ITS adalah dengan melakukan statistika deskriptif. Statistika deskriptif dapat dilakukan berdasarkan identitas responden dan berdasarkan persepsi dari hasil kuesioner yang diperoleh.

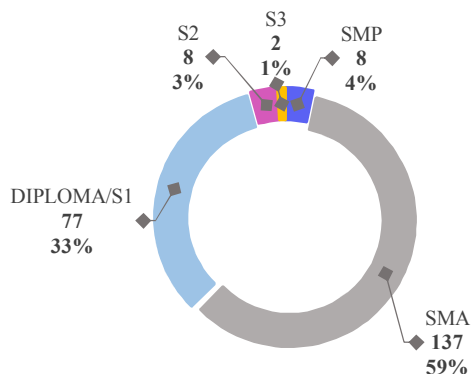
### 4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Identitas

Berikut adalah melihat karakteristik responden Medical Center ITS berdasarkan identitas pasien.



**Gambar 4.1** Karakteristik Jenis Kelamin Responden

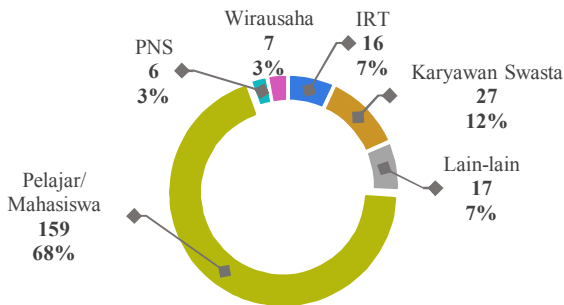
Karakteristik jumlah responden yang sedang melakukan pengobatan di Medical Center ITS sesuai dengan karakteristik jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan dengan responden laki-laki. Jumlah presentase responden pasien perempuan adalah sebesar 53% dengan jumlah 122 pasien, dan presentase responden laki-laki sebesar 47% dengan jumlah 110 responden. Selanjutnya adalah melihat karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden Medical Center ITS.



**Gambar 4.2** Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

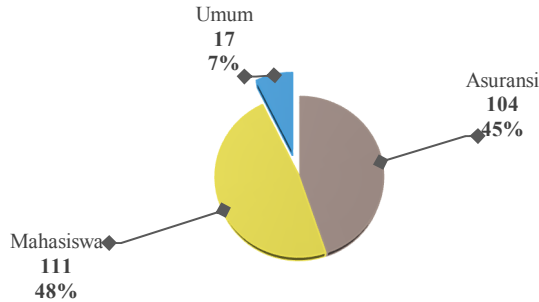
Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan pendidikan terakhir dari responden pasien Medical Center ITS. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa pendidikan terakhir

SMA paling besar diantara yang lain, dengan nilai presentase sebesar 59%. Selanjutnya adalah pasien dengan pendidikan terakhir Diploma/S1 dengan presentase sebesar 33%, dan berikutnya adalah pasien dengan pendidikan terakhir S2 dengan nilai presentase sebesar 3%. Nilai presentase pasien dengan pendidikan terakhir SMP sebesar 4% dan yang paling sedikit adalah pasien dengan pendidikan terakhir S3 dengan nilai presentase sebesar 1%.



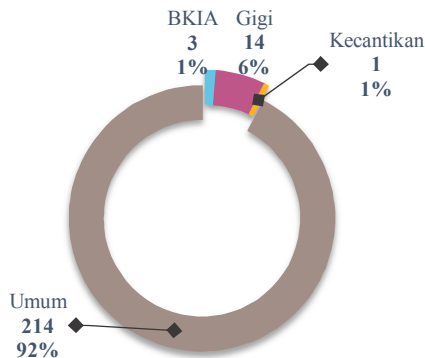
**Gambar 4.3** Karakteristik Pekerjaan Responden

Pada 232 responden diketahui bahwa presentase jumlah responden yang melakukan pengobatan di Medical Center ITS dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 68%. Pada responden yang bekerja sebagai karyawan swasta diperoleh nilai presentase sebesar 12%, sedangkan nilai presentase responden sebagai sebagai ibu rumah tangga terdapat 7%, bekerja sebagai wirausaha dan PNS sebesar 3%. Responden yang belum mendapatkan pekerjaan, spg atau lain-lain dapat dikategorikan sebagai lain-lain, dengan nilai presentase sebesar 17%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui bahwa pasien dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa lebih besar dibandingkan yang lain, sedangkan yang terkecil ada pasien dengan pekerjaan PNS dan wirausaha.



**Gambar 4.4** Karakteristik Kategori Responden

Selanjutnya karakteristik yang dapat diketahui dari jumlah responden adalah dengan kategori pasien yaitu kategori pasien mahasiswa memiliki presentase tertinggi diantara 3 kategori pasien, dengan presentase sebesar 48%. Selanjutnya, presentase dibawah pasien mahasiswa adalah pasien yang menggunakan asuransi ketika melakukan pengobatan, dengan presentase sebesar 45%. Pasien umum merupakan kategori pasien dengan nilai presentase terkecil yaitu sebesar 7%, hal ini berarti pasien yang menggunakan jalur umum sangat sedikit atau jarang ditemukan dibandingkan dengan pasien asuransi dan mahasiswa.



**Gambar 4.5** Karakteristik Poli yang sering dikunjungi Responden

Medical Center ITS memiliki beberapa poli, setelah dilakukan survei dapat diketahui poli yang sering dikunjungi oleh pasien. Poli yang paling sering dikunjungi oleh pasien Medical Center ITS adalah poli umum, dengan presentase sebesar 92%. Poli kedua yang paling sering dikunjungi oleh pasien adalah poli gigi, dengan presentase sebesar 6%. Poli BKIA dan poli kecantikan memiliki presentase yang sama yaitu sebesar 1%. Oleh sebab itu, maka dapat diketahui jika poli umum merupakan poli yang sering dikunjungi oleh pasien dibandingkan dengan poli lainnya. Selanjutnya adalah melihat karakteristik pasien berdasarkan lama pasien menjadi pasien di Medical Center ITS.

**Tabel 4.2** Karakteristik Lama Menjadi Pasien Medical Center ITS (Tahun)

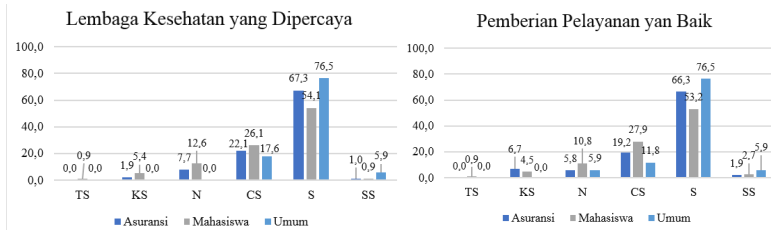
<i>Mean</i>	<i>StDev</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
2,405	2,174	0	16

Rata-rata lama pasien menjadi pasien di Medical Center ITS adalah selama 2,405 tahun, atau rata-rata pasien Medical Center ITS telah menggunakan Medical Center ITS untuk melakukan pengobatan adalah selama dua tahun. Hal ini juga dapat terlihat bahwa keragaman lama pasien Medical Center ITS yang diperoleh adalah sebesar 2,174 tahun yang menunjukkan bahwa banyak pasien telah lama melakukan pengobatan di Medical Center selama dua tahun. Selain itu, pada Tabel 4.3 diketahui bahwa terdapat pasien yang masih belum lama menjadi pasien di Medical Center ITS yaitu masih kurang dari satu tahun. Pada pasien terlama menggunakan Medical Center ITS diketahui bahwa terdapat pasien yang telah lama menjadi pasien Medical Center ITS yaitu selama 16 tahun.

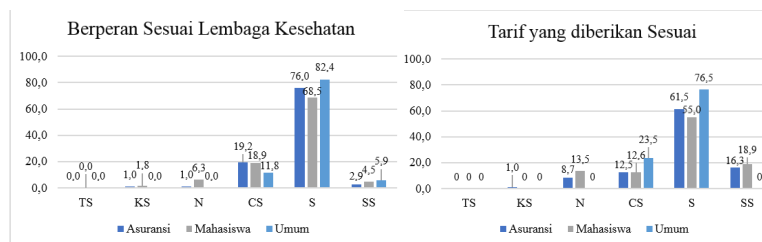
#### 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel

Berikut akan dilakukan analisa deskriptif berdasarkan persepsi, yang digunakan untuk mengetahui pernyataan apa saja yang tidak disukai responden dan disukai oleh responden dengan skala sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS), netral (N), cukup setuju (CS), setuju (S) dan sangat setuju (SS). Deskripsi berdasarkan variabel yang dibagi menjadi tiga kategori

pasien yaitu pasien dengan asuransi, mahasiswa dan pasien umum. Berikut adalah karakteristik pasien berdasarkan variabel kepercayaan.



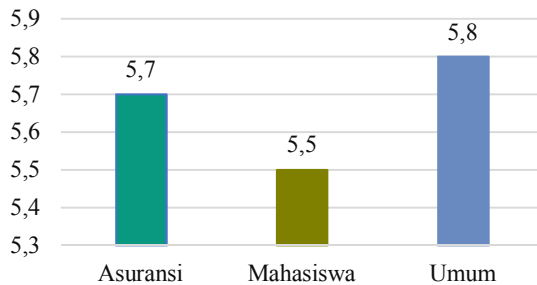
**Gambar 4.6** Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Kepercayaan



**Gambar 4.6** Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Kepercayaan (Lanjutan)

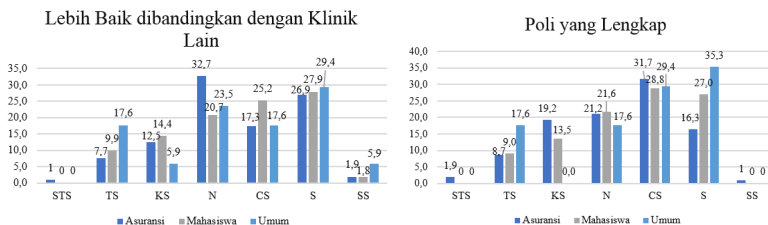
Pada indikator  $X_{1.1}$  diketahui bahwa ketiga kategori pasien yaitu pasien asuransi, mahasiswa dan umum lebih banyak memilih setuju dengan pernyataan indikator  $X_{1.1}$ . Pernyataan tersebut berisi bahwa Medical Center ITS merupakan lembaga kesehatan yang dapat dipercaya. Pada indikator  $X_{1.2}$  juga lebih banyak yang memilih setuju dengan pernyataan bahwa Medical Center memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, sedangkan pada kategori jawaban cukup setuju pasien mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan pasien asuransi yaitu sebesar 12,6%. Pada indikator  $X_{1.3}$  dan  $X_{1.4}$  kategori jawaban yang lebih banyak dipilih pasien adalah setuju, yang berisikan pernyataan bahwa Medical Center ITS berperan sesuai lembaga kesehatan dan tarif yang

diberikan Medical Center ITS telah sesuai. Selanjutnya adalah melihat rata-rata secara keseluruhan pada variabel kepercayaan



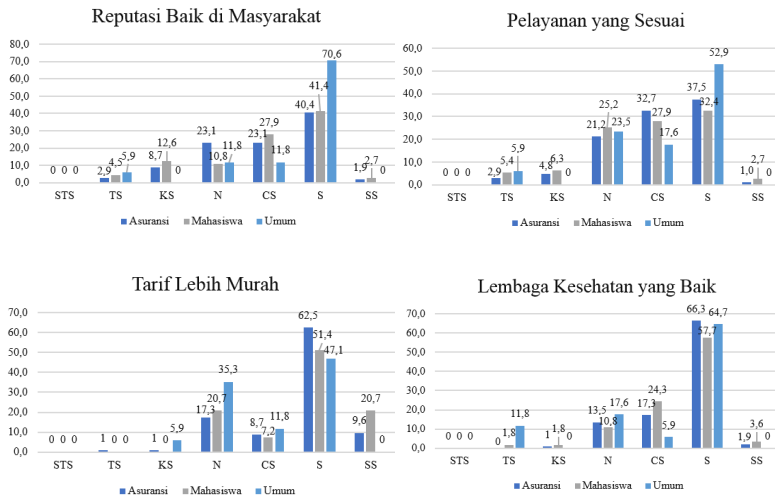
**Gambar 4.7** Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Kepercayaan

Berdasarkan rata-rata dari variabel kepercayaan, dari ketiga kategori pasien tersebut diketahui bahwa pasien umum memiliki rata-rata tertinggi dengan nilai rata-rata adalah 5,8. Pada kategori asuransi memiliki nilai rata-rata dibawah kategori umum yaitu sebesar 5,7 dan pasien mahasiswa sebesar 5,5. Hal ini berarti kepercayaan pada pasien umum terhadap Medical Center ITS lebih tinggi dibandingkan dengan pasien dengan kategori asuransi dan mahasiswa. Selanjutnya adalah karakteristik pada variabel citra.



**Gambar 4.8** Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Citra

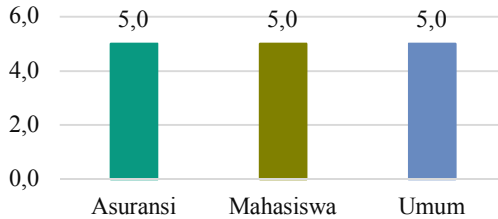




**Gambar 4.9** Presentase (%) Responden Setiap Indikator Variabel Citra (Lanjutan)

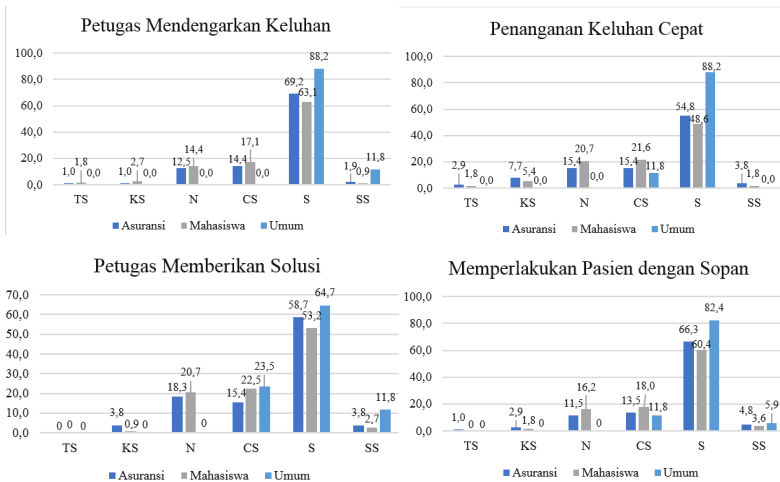
Pada indikator  $X_{2.1}$  dapat dilihat bahwa jawaban yang paling banyak dipilih oleh asuransi adalah netral, sedangkan pada pasien mahasiswa lebih banyak memilih jawaban setuju yaitu sebanyak 27,9% pasien, sedangkan pada pasien umum lebih memilih pernyataan setuju dengan presentase 29,4%. Indikator ini berisi pernyataan bahwa Medical Center ITS lebih baik dibandingkan dengan klinik yang lain. Pada indikator  $X_{2.2}$  pasien mahasiswa lebih banyak memilih cukup setuju dengan presentase 29,4%, sedangkan pada pasien mahasiswa juga lebih banyak memilih cukup setuju yaitu sebesar 28,8%, sedangkan pada pasien umum diketahui bahwa lebih banyak memilih setuju untuk pernyataan indikator  $X_{2.2}$ , indikator ini berisi pernyataan bahwa poli yang dimiliki lengkap. Selain itu, pada indikator  $X_{2.3}$  pasien asuransi, mahasiswa dan pasien umum lebih banyak memilih setuju dengan pernyataan pada indikator  $X_{2.3}$  yang berisikan pernyataan bahwa reputasi Medical Center ITS cukup baik di mata masyarakat. Hal ini juga terlihat pada indikator lainnya yaitu indikator  $X_{2.4}$ ,  $X_{2.5}$ , dan  $X_{2.6}$  yang ternyata ketiga kategori pasien tersebut lebih banyak

memilih pernyataan setuju untuk masing-masing indikator tersebut. Selanjutnya adalah melihat nilai rata-rata secara keseluruhan pada variabel citra.



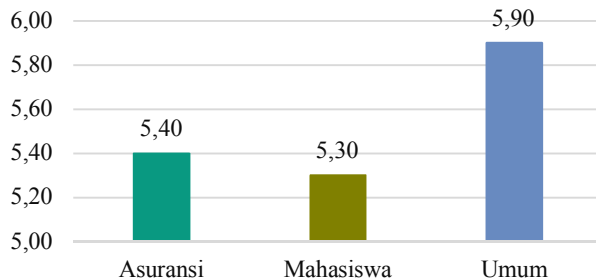
**Gambar 4.10** Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Citra

Pada variabel citra, kategori pasien mahasiswa memiliki nilai rata-rata yang sama dengan dua kategori lainnya, yaitu kategori umum dan asuransi dengan nilai sebesar 5. Hal ini berarti pasien mahasiswa, umum dan asuransi menganggap bahwa Medical Center ITS memiliki citra yang cukup baik. Selanjutnya adalah karakteristik pasien berdasarkan variabel keluhan.



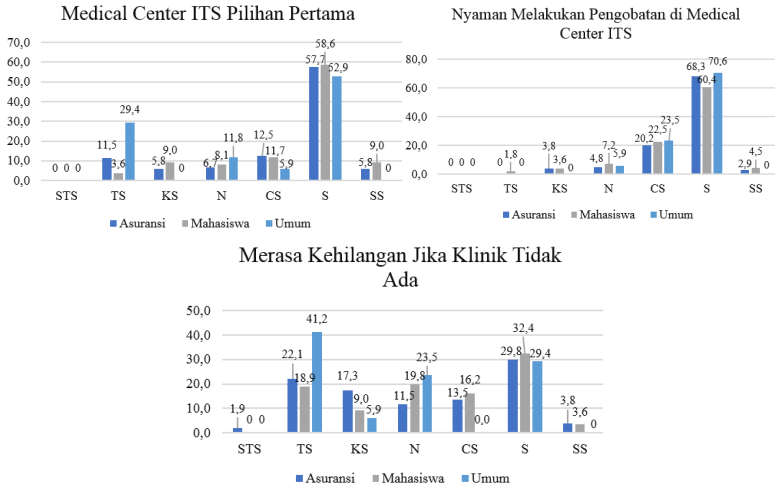
**Gambar 4.11** Presentase (%) Setiap Indikator Variabel Keluhan

Pada hasil tersebut diketahui bahwa pada pasien asuransi, mahasiswa dan umum lebih banyak memilih setuju dengan pernyataan pada indikator  $X_{3.1}$  yang berisi bahwa Medical Center ITS mendengarkan keluhan pasien. Selain itu, ketiga kategori pasien pada indikator  $X_{3.2}$ ,  $X_{3.3}$  dan  $X_{3.4}$  juga lebih banyak memilih jawaban setuju, yang berarti pasien menganggap bahwa Medical Center ITS menangani keluhan dengan cepat, memberikan solusi kepada pasien, serta memperlakukan pasien dengan sopan saat pasien menyampaikan keluhan. Selanjutnya adalah melihat rata-rata secara keseluruhan pada variabel komplain.



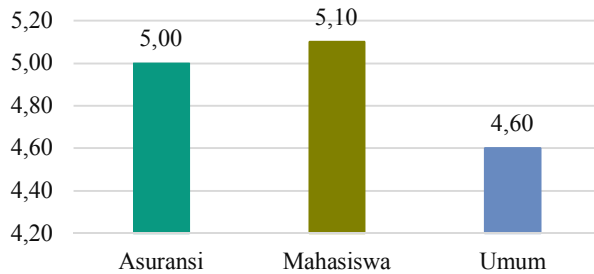
**Gambar 4.12** Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Komplain

Pada kategori pasien umum pada variabel komplain memiliki nilai rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 5,90. Nilai rata-rata tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan nilai rata-rata dua kategori pasien lainnya, yaitu pada kategori pasien asuransi sebesar 5,40 dan pasien mahasiswa sebesar 5,30. Hal ini berarti pada pasien umum menganggap bahwa secara keseluruhan komplain yang telah diberikan oleh pasien terhadap Medical Center ITS akan diberikan solusi yang baik oleh para petugas Medical Center ITS. Selanjutnya adalah melihat karakteristik responden berdasarkan pada variabel komitmen.



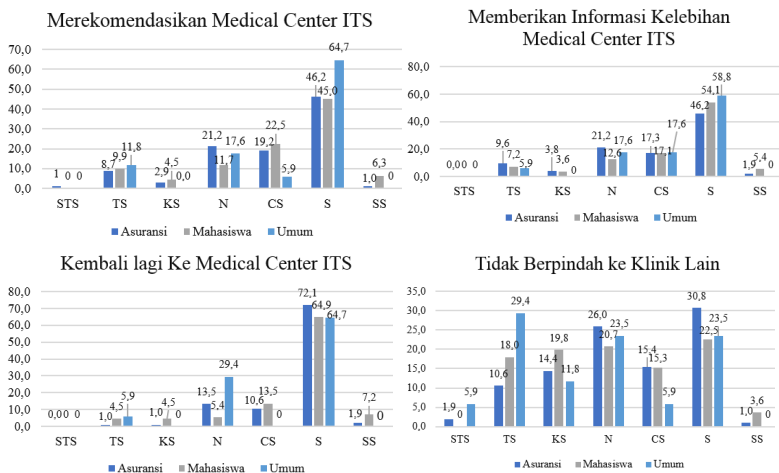
**Gambar 4.13** Presentase (%) Setiap Indikator Variabel Komitmen

Pada indikator  $Y_{1.1}$  dan  $Y_{1.2}$  pasien mahasiswa, umum dan asuransi setuju dengan pernyataan tersebut dan berisi pernyataan bahwa Medical Center ITS merupakan pilihan pertama dalam melakukan pengobatan dan merasa nyaman ketika melakukan pengobatan di Medical Center ITS. Selain itu pada pasien asuransi pada kategori di indikator  $Y_{1.1}$  diketahui bahwa terdapat 3,6% pasien asuransi yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, pada indikator  $Y_{1.3}$  diketahui bahwa ketiga kategori pasien juga lebih banyak memilih jawaban setuju, yang berisi pernyataan bahwa akan kecewa ketika Medical Center ITS tidak ada. Pada indikator  $Y_{1.3}$  juga terdapat responden yang banyak menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut, sehingga diketahui bahwa dari ketiga kategori pasien tersebut, diketahui tidak akan merasa kecewa jika tidak ada Medical Center ITS. Selanjutnya adalah melihat rata-rata secara keseluruhan pada variabel komitmen.



**Gambar 4.14** Karakteristik Berdasarkan Nilai Rata-rata Variabel Komitmen

Berdasarkan pada variabel komitmen, diketahui bahwa pasien mahasiswa memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 5,10. Pada pasien asuransi memiliki nilai rata-rata sebesar 5, sedangkan pada pasien umum memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 4,60. Hal ini berarti pasien mahasiswa lebih cenderung untuk berkomitmen dengan Medical Center ITS ketika sakit. Selanjutnya adalah melihat karakteristik berdasarkan pada variabel loyalitas.



**Gambar 4.15** Presentase (%) Setiap Indikator Variabel Loyalitas

Pada indikator  $Y_{2,1}$ ,  $Y_{2,2}$  dan  $Y_{2,3}$  diketahui bahwa jumlah pasien yang menjawab setuju dari pernyataan indikator tersebut lebih besar dibandingkan dengan kategori jawaban yang lain. Pernyataan tersebut berisi bahwa pasien akan merekomendasikan Medical Center ITS, akan memberitahu kelebihan dari Medical Center ITS dan akan kembali lagi ke Medical Center ITS ketika sedang sakit. Selain itu, pada indikator  $Y_{2,4}$  diketahui bahwa pada pasien asuransi banyak pasien yang memilih setuju dengan pernyataan tidak ingin berpindah ke klinik yang lain atau pasien asuransi akan tetap melakukan pengobatan di Medical Center ITS dan tidak ke klinik yang lain, sedangkan pada pasien mahasiswa juga sama seperti pasien asuransi bahwa banyak yang memilih setuju dengan pernyataan tersebut. Pada pasien umum, banyak pasien yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut, hal ini berarti bahwa pasien umum kemungkinan akan memilih klinik yang lain dibandingkan dengan Medical Center ITS.



**Gambar 4.16** Karakteristik Berdasarkan Variabel Loyalitas

Pada variabel loyalitas, nilai rata-rata tertinggi adalah pasien mahasiswa dengan nilai rata-rata adalah sebesar 5. Selanjutnya, pasien asuransi dengan nilai rata-rata adalah 5 dan nilai rata-rata pasien umum adalah sebesar 4,80. Berdasarkan hasil karakteristik tersebut, juga diketahui bahwa pasien mahasiswa dan asuransi merupakan pasien dengan sikap loyalitas yang tinggi

dibandingkan dengan yang lain atau pasien mahasiswa lebih cenderung kembali ke Medical Center ITS ketika sakit.

### 4.3 *Structural Equation Modeling Partial Least Square*

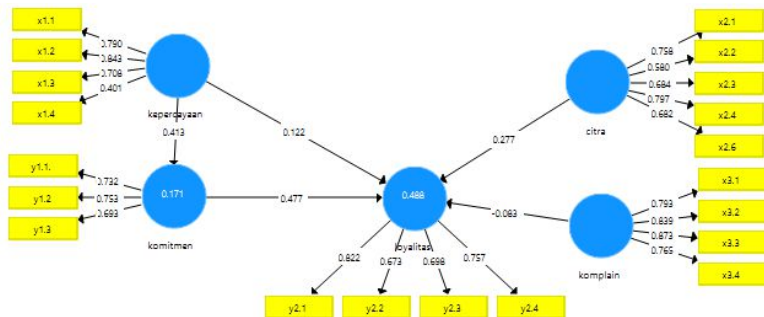
Sebelumnya telah dilakukan pengujian normalitas multivariate untuk mengetahui data yang diperoleh memiliki asumsi normal multivariate atau tidak. Berdasarkan pada Lampiran 5 dengan menggunakan *AMOS*, hasil yang diperoleh adalah nilai *c.r* tidak berada di antara -1.96 dan 1.96 sehingga tidak memenuhi asumsi normalitas multivariate. Oleh sebab itu, pada penelitian ini dilakukan *Structural Equation Modeling* dengan berbasis varians atau biasa disebut dengan *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*.

#### 4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran digunakan untuk mengetahui bahwa model yang akan dilakukan sudah valid dan reliabel.

##### 4.3.1.1 Pengujian Validitas Diagram Jalur

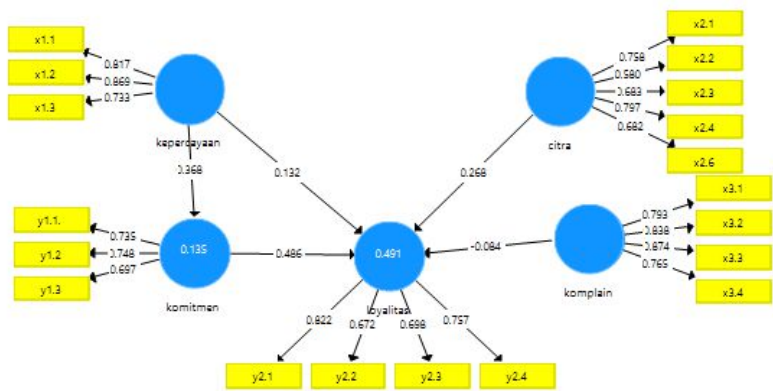
Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui indikator yang valid terhadap variabel latennya dengan menggunakan nilai *T-Statistic*. Nilai *T-Statistic* yang diharapkan adalah lebih dari 1.96 sehingga dapat dikatakan valid. Berikut adalah gambar diagram jalur.



**Gambar 4.17** Diagram Jalur Tahap I

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa terdapat satu indikator yang memiliki nilai *loading factor* dibawah

0,5 yaitu indikator  $X_{1,4}$  yaitu sebesar 0,401 pada variabel kepercayaan. Oleh sebab itu, maka indikator  $X_{1,4}$  dikeluarkan dan dilakukan pengujian validitas kembali.



Gambar 4.18 Diagram Jalur Tahap II

Berdasarkan Gambar 4.8 dapat diketahui nilai *loading factor* pada Tahap II dengan menghilangkan indikator  $X_{1,4}$ . Berikut adalah nilai *loading factor* beserta nilai *T-Statistic* dan *P-Value* dari setiap indikator.

Tabel 4. 3 Uji Validitas Diagram Jalur Tahap II

Variabel Laten	Indikator	Loading Factor	Standard Error	T-Statistics	P-Values
Kepercayaan	$X_{1,1}$	0,817	0,035	23,370	0,000
	$X_{1,2}$	0,869	0,027	32,360	0,000
	$X_{1,3}$	0,733	0,066	11,119	0,000
Citra	$X_2$	0,758	0,038	19,886	0,000
	$X_{2,2}$	0,580	0,072	8,030	0,000
	$X_{2,3}$	0,683	0,052	13,224	0,000
	$X_{2,4}$	0,797	0,029	27,792	0,000
	$X_{2,6}$	0,682	0,043	15,785	0,000



**Tabel 4.3** Uji Validitas Diagram Jalur Tahap II (Lanjutan)

Variabel Laten	Indikator	Loading Factor	Standard Error	T-Statistics	P-Values
Komplain	X <sub>3,1</sub>	0,793	0,046	17,286	0,000
	X <sub>3,2</sub>	0,838	0,035	24,111	0,000
	X <sub>3,3</sub>	0,874	0,041	21,187	0,000
	X <sub>3,4</sub>	0,765	0,081	9,426	0,000
Komitmen	Y <sub>1,1</sub>	0,735	0,051	14,345	0,000
	Y <sub>1,2</sub>	0,748	0,055	13,529	0,000
	Y <sub>1,3</sub>	0,697	0,058	12,100	0,000
Loyalitas	Y <sub>2,1</sub>	0,822	0,025	32,558	0,000
	Y <sub>2,2</sub>	0,672	0,053	12,713	0,000
	Y <sub>2,3</sub>	0,698	0,053	13,191	0,000
	Y <sub>2,4</sub>	0,757	0,036	20,905	0,000

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui pada variabel kepercayaan semua indikator mempunyai nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* kurang dari nilai taraf signifikan (0,05) sehingga dapat dikatakan valid. Selain itu nilai *loading factor* pada X<sub>1,1</sub>, X<sub>1,2</sub> dan X<sub>1,3</sub> sudah lebih dari 0,5 sehingga telah dikatakan valid dan signifikan. Indikator yang memiliki peran terbesar pada variabel kepercayaan adalah X<sub>1,2</sub> yang berisi pernyataan bahwa Medical Center ITS memberikan pelayanan yang baik kepada para pasien. Berikut adalah model pengukuran dari indikator-indikator variabel kepercayaan.

$$X_{1,1} = 0,817\xi_1 + 0,035$$

$$X_{1,2} = 0,869\xi_1 + 0,027$$

$$X_{1,3} = 0,733\xi_1 + 0,066$$

Pada variabel Citra, nilai *T-Statistic* setiap indikator sudah melebihi nilai 1,96, jika dilihat dengan nilai *P-Value* maka nilai *P-Value* setiap indikator lebih kecil dari nilai taraf signifikan (0,05) dan nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,5 sehingga indikator-

indikator pada variabel citra sudah signifikan dan dapat dikatakan valid. Indikator yang memiliki peranan besar adalah  $X_{2,4}$  yang berisi pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien telah sesuai. Berikut diperoleh model pengukuran setiap indikator pada variabel citra adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} X_{2,1} &= 0,758\xi_2 + 0,038 & X_{2,4} &= 0,797\xi_2 + 0,029 \\ X_{2,2} &= 0,580\xi_2 + 0,072 & X_{2,6} &= 0,682\xi_3 + 0,043 \\ X_{2,3} &= 0,683\xi_2 + 0,052 \end{aligned}$$

Variabel komplain memiliki nilai *T-Statistic* pada setiap indikator lebih dari 1.96 dan jika dilihat dengan nilai *P-Value* maka nilai *P-Value* sudah lebih kecil dari nilai taraf signifikan yaitu 0,05 dan pada nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,5. Oleh sebab itu, indikator-indikator pada variabel komplain sudah dapat dikatakan valid dan signifikan. Indikator yang memiliki peranan paling besar pada variabel tersebut adalah  $X_{3,3}$  yang berisi pernyataan bahwa Medical Center ITS akan memberikan solusi kepada pasien. Berikut adalah model pengukuran setiap indikator pada variabel komplain.

$$\begin{aligned} X_{3,1} &= 0,793\xi_3 + 0,046 & X_{3,3} &= 0,874\xi_3 + 0,041 \\ X_{3,2} &= 0,838\xi_3 + 0,035 & X_{3,4} &= 0,765\xi_3 + 0,081 \end{aligned}$$

Jika dilihat pada variabel komitmen, diketahui bahwa semua indikator mempunyai nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* kurang dari nilai taraf signifikan (0,05) dan nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,5 sehingga dapat dikatakan valid dan signifikan. Indikator yang memiliki peran terbesar pada variabel kepercayaan adalah  $Y_{1,2}$  yang berisi pernyataan bahwa para pasien merasa nyaman ketika melakukan pengobatan di Medical Center ITS atau pasien tidak merasa terganggu ketika melakukan pengobatan di Medical Center ITS. Berikut adalah model pengukuran pada indikator-indikator variabel komitmen.

$$\begin{aligned} Y_{1,1} &= 0,735\eta_1 + 0,051 \\ Y_{1,2} &= 0,748\eta_1 + 0,055 \\ Y_{1,3} &= 0,697\eta_1 + 0,058 \end{aligned}$$

Selain itu, pada variabel loyalitas nilai nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* kurang dari nilai taraf signifikan (0,05) dan nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,5 sehingga dapat dikatakan valid dan signifikan. Indikator  $Y_{2.1}$  memberikan peranan terbesar pada variabel laten tersebut, dengan berisikan pernyataan bahwa pasien akan merekomendasikan Medical Center ITS kepada orang lain. Berikut adalah model pengukuran indikator pada variabel loyalitas.

$$\begin{aligned} Y_{2.1} &= 0,822\eta_2 + 0,025 & Y_{2.3} &= 0,698\eta_2 + 0,053 \\ Y_{2.2} &= 0,672\eta_2 + 0,053 & Y_{2.4} &= 0,757\eta_2 + 0,036 \end{aligned}$$

#### 4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Diagram Jalur

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai *Composite Reliability*. Nilai *Composite Reliability* yang diharapkan adalah lebih besar dari 0.7. Berikut adalah hasil *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

**Tabel 4.4** Uji Reliabilitas Diagram Jalur

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Citra	0,829
Kepercayaan	0,849
Komitmen	0,771
Komplain	0,890
Loyalitas	0,828

Pada nilai *Composite Reliability* yang diperoleh dengan menggunakan persamaan (2.12) dapat dilihat bahwa setiap variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa enam variabel laten tersebut sudah reliabel. Selain itu, nilai *Composite Reliability* yang terkecil adalah variabel komitmen sedangkan yang terbesar adalah variabel laten komplain.

#### 4.3.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk mengetahui akurat suatu model yang terbentuk dengan menggunakan nilai  $R^2$ . Berikut adalah hasil nilai  $R^2$  untuk variabel endogen.

**Tabel 4.5** Nilai  $R^2$ 

Variabel	Nilai $R^2$
Komitmen	0,135
Loyalitas	0,491

Berdasarkan pada Lampiran 9 diketahui bahwa variabel komitmen diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,135 yang berarti variabel laten komitmen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (variabel kepercayaan) sebesar 13,5%. Pada variabel laten loyalitas memiliki nilai  $R^2$  sebesar 0,491 yang berarti pada variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen (variabel kepercayaan, komitmen, citra dan komplain) sebesar 49,1%.

Selanjutnya untuk melihat kebaikan suatu model struktural yang terbentuk adalah dengan menggunakan nilai  $Q^2$  *predictive relevance*. Nilai yang pada  $Q^2$  *predictive relevance* adalah diantara 0 sampai dengan 1. Berikut adalah perhitungan nilai kebaikan model dengan  $Q^2$  *predictive relevance* dengan nilai  $R_1^2$  adalah milik komitmen dengan nilai sebesar 0,135 dan nilai  $R_2^2$  adalah milik loyalitas dengan nilai sebesar 0,488.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,135)(1 - 0,491)$$

$$Q^2 = 0,559$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai  $Q^2$  *predictive relevance* adalah sebesar 0,559. Nilai tersebut berada diantara rentang nilai 0 sampai dengan 1 sehingga dapat dikatakan bahwa model yang terbentuk sudah *fit* atau sudah sesuai.

### 4.3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel laten atau konstruk eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *T-Statistic*, dengan nilai *T-Statistic* yang diharapkan adalah lebih dari 1,96 dan nilai *P-Value* yang kurang dari nilai taraf signifikan (0,05). Berikut adalah hasil pengujian hipotesis antar variabel laten.

**Tabel 4.6** Pengujian Hipotesis Antar Variabel Laten

	<i>Original Sample</i>	<i>Standard Error</i>	<i>T- Statistics</i>	<i>P- Values</i>
Citra → Loyalitas	0,268	0,075	3,559	0,000
Kepercayaan → Komitmen	0,368	0,080	4,608	0,000
Kepercayaan → Loyalitas	0,132	0,082	1,607	0,109
Komitmen → Loyalitas	0,486	0,068	7,190	0,000
Komplain → Loyalitas	-0,084	0,067	1,259	0,208

Pada Tabel 4.14 hubungan antara variabel citra dan loyalitas memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,268. Nilai *T-Statistic* yang diperoleh adalah sebesar 3,559, nilai tersebut sudah lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* yang diperoleh adalah 0 dan lebih kecil dari nilai taraf signifikan (0,05). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa pada variabel citra mempengaruhi variabel loyalitas, sehingga dapat diketahui bahwa baik buruknya suatu citra Medical Center ITS akan mempengaruhi seseorang untuk merekomendasikan orang lain ke Medical Center ITS.

Pada variabel kepercayaan dengan variabel komitmen diperoleh nilai koefisien parameter sebesar 0,368. Selain itu, nilai *T-Statistic* yang diperoleh adalah 4,608 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai 1,96, sedangkan jika dilihat dengan menggunakan nilai *P-Value*, nilai *P-Value* yang diperoleh adalah 0 dan nilai tersebut kurang dari nilai taraf signifikan. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan mempengaruhi variabel komitmen atau percaya atau tidak seseorang terhadap pengobatan di Medical Center ITS akan mempengaruhi seseorang untuk tetap melakukan pengobatan di Medical Center ITS.

Nilai koefisien parameter pada hubungan antara variabel kepercayaan dengan variabel loyalitas adalah sebesar 0,132. Jika dilihat nilai *T-Statistic* yang diperoleh adalah sebesar 1,607 yang berarti nilai tersebut kurang dari nilai 1,96 dan pada nilai *P-Value* yang diperoleh adalah 0,109 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikan (0,05). Hal ini berarti pada variabel kepercayaan tidak signifikan terhadap loyalitas.

Pada hubungan variabel komitmen dan variabel loyalitas memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,486. Nilai *T-Statistic* yang diperoleh adalah sebesar 7,190, nilai tersebut sudah lebih

besar dari 1,96 dan jika dilihat nilai *P-Value* yang diperoleh adalah 0 dan lebih kecil dari nilai taraf signifikan (0,05). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa pada variabel komitmen mempengaruhi variabel loyalitas, sehingga dapat diketahui bahwa tetap atau tidaknya pasien melakukan pengobatan di Medical Center ITS, maka akan mempengaruhi seseorang dalam merekomendasikan Medical Center ITS kepada orang lain.

Selain itu, nilai koefisien parameter pada hubungan antara variabel komplain dengan variabel loyalitas adalah sebesar -0,084. Jika dilihat nilai *T-Statistic* yang diperoleh adalah sebesar 1,259 yang berarti nilai tersebut kurang dari nilai 1,96 dan pada nilai *P-Value* yang diperoleh adalah 0,208 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikan (0,05). Hal ini berarti pada variabel komplain tidak signifikan terhadap model struktural.

Berdasarkan Tabel 4.8 maka diperoleh persamaan pada model struktural sebagai berikut.

$$\eta_1 = 0,368\xi_1 + 0,080$$

$$\eta_2 = 0,132\xi_1 + 0,268\xi_2 - 0,084\xi_3 + 0,486\eta_1 + 0,292$$

Dari persamaan tersebut, dapat diketahui bahwa jika variabel kepercayaan memiliki besar pengaruh positif yaitu 0.368. Selain itu, pengaruh variabel citra terhadap loyalitas memberikan pengaruh yang positif sebesar 0.268. Pada variabel komitmen, memberikan pengaruh yang positif sebesar 0,486 sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas adalah variabel komitmen.

#### 4.3.4 Pengaruh Hubungan antar Variabel

Setelah dilakukan pengujian hipotesis, maka tahap selanjutnya adalah melihat hubungan antar variabel secara langsung (*direct effect*) dan tidak secara langsung (*indirect effect*). Berikut adalah hubungan dan pengaruhnya antar variabel eksogen dan variabel endogen.

**Tabel 4.7** Pengaruh Hubungan antar Variabel

Pengaruh	Konstruk	Komitmen	Loyalitas
<i>Direct Effect</i>	Kepercayaan	0,368	0,132
	Citra	0,000	0,268
	Komplain	0,000	-0,084
	Komitmen	0,000	0,486
<i>Indirect Effect</i>	Kepercayaan	0,000	0,179
	Kepercayaan	0,368	0,311
	Citra	0,000	0,268
	Komplain	0,000	-0,084
<i>Total Effect</i>	Komitmen	0,000	0,486

Berdasarkan pada Lampiran 11 dan Lampiran 12 dapat diketahui nilai *Indirect effect* dan *Total effect*. Pada *Indirect Effect*, loyalitas dipengaruhi secara tidak langsung dipengaruhi oleh komitmen yaitu sebesar 0,179. Komitmen ini dapat muncul jika pasien percaya terhadap klinik tersebut, sehingga dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan rasa loyalitas pada pasien maka, selain meningkatkan rasa kepercayaan pada pasien terhadap Medical Center ITS. Selain itu, Medical Center ITS juga harus meningkatkan rasa komitmen terhadap Medical Center ITS.

Besarnya pengaruh tidak langsung variabel kepercayaan terhadap loyalitas yang sebelumnya harus melewati variabel komitmen dapat dihitung dengan melakukan perkalian antara koefisien hubungan kepercayaan dengan komitmen (dilambangkan dengan huruf *a*) dan koefisien hubungan komitmen dengan loyalitas (dilambangkan dengan huruf *b*). Berikut adalah cara untuk mendapatkan besarnya nilai hubungan tidak langsung.

$$\begin{aligned}
 \text{Besarnya hubungan tidak langsung} &= a \times b \\
 &= 0,368 (0,486) \\
 &= 0,179
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai besar hubungan tidak langsung variabel kepercayaan terhadap loyalitas adalah sebesar 0,179, maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan untuk *standard error* (*Sab*). *Sa* merupakan *standard error* hubungan kepercayaan terhadap komitmen yang diperoleh nilai sebesar 0,080, sedangkan

untuk  $Sb$  merupakan *standar error* untuk hubungan komitmen terhadap loyalitas dengan nilai *standard error* sebesar 0,068. Berikut adalah perhitungan untuk mendapatkan nilai *standard error* untuk hubungan tidak langsung sesuai dengan persamaan (2.18).

$$\begin{aligned}
 Sab &= \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2} \\
 &= \sqrt{0,486^2 0,080^2 + 0,368^2 0,068^2 + 0,080^2 0,068^2} \\
 &= \sqrt{0,001512 + 0,000626 + 0,000029} \\
 &= \sqrt{0,00217} \\
 &= 0,0465
 \end{aligned}$$

Setelah diperoleh nilai *standard error* dan besarnya nilai pengaruh tidak langsung pada variabel kepercayaan terhadap loyalitas, maka selanjutnya adalah melakukan pengujian apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas secara tidak langsung dengan menghitung nilai  $t$ . Berikut adalah perhitungan untuk memperoleh nilai  $t$  sesuai dengan persamaan (2.19).

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{ab}{Sab} \\
 &= \frac{0,179}{0,0465} \\
 &= 3,845
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan nilai  $t$  secara manual diperoleh nilai  $t$  adalah sebesar 3,845. Nilai  $t$  tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t$ -tabel (1,96), jika nilai  $t$  lebih besar dari nilai 1,96 maka hubungan tersebut signifikan. Hasil yang diperoleh nilai  $t$  sebesar 3,845, nilai tersebut lebih besar dari 1,96 sehingga dapat diketahui bahwa hubungan secara tidak langsung variabel kepercayaan terhadap loyalitas signifikan yang berarti kepercayaan terhadap komitmen berpengaruh terhadap loyalitas pasien.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil karakteristik diketahui bahwa sebanyak 232 responden yang dilakukan survei, 45% merupakan pasien asuransi, 48% adalah pasien mahasiswa dan 7% adalah pasien umum. Jika berdasarkan statistika deskriptif berdasarkan persepsi sesuai dengan kategori pasien, maka diketahui bahwa pasien umum memiliki karakteristik yang berbeda dengan kategori pasien asuransi dan pasien mahasiswa.
2. Hasil analisis dengan menggunakan metode SEM-PLS telah memenuhi kriteria penilaian dalam validitas dan reliabilitas. Indikator pada kepercayaan sebanyak 4 indikator, 5 indikator pada variabel citra, 4 indikator pada variabel komplain, 3 indikator pada variabel komitmen dan 4 indikator pada variabel loyalitas. Nilai kebaikan model yang diperoleh pada variabel komitmen dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan sebesar sebesar 13,5% dan variabel loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan, citra, komplain dan komitmen sebesar 49.1%. Selain itu, dari analisis dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan dan komplain tidak signifikan terhadap loyalitas. Variabel kepercayaan signifikan terhadap komitmen dan variabel citra dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas. Model Struktural yang terbentuk adalah sebagai berikut.

$$\eta_1 = 0.368\xi_1 + 0.080$$

$$\eta_2 = 0.132\xi_1 + 0.268\xi_2 - 0.084\xi_3 + 0.486\eta_1 + 0.292$$

Pengaruh yang paling besar pada variabel loyalitas adalah komitmen. Selain itu, dari hasil analisis dapat diketahui bahwa hubungan secara tidak langsung variabel kepercayaan terhadap loyalitas berpengaruh signifikan.

3. Berdasarkan hasil analisis, maka diketahui bahwa untuk membuat seseorang akan kembali lagi ke Medical Center ITS maka yang harus ditingkatkan adalah kepercayaan, komitmen dan citra. Kepercayaan secara tidak langsung akan meningkatkan sikap loyalitas pasien, yang sebelumnya peningkatan kepercayaan akan membuat rasa komitmen pasien terhadap Medical Center ITS dan akan berdampak pada kembali atau tidaknya pasien ke Medical Center ITS ketika sakit. Selain itu, citra Medical Center ITS yang semakin baik di mata masyarakat, akan mempengaruhi sikap loyalitas pasien yaitu akan kembali lagi ke Medical Center ITS ketika sakit.

## **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan Medical Center ITS adalah Medical Center ITS dapat melakukan perbaikan atau peningkatan dalam kebijakan-kebijakan yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan sikap loyalitas pasien yaitu kembali lagi ke Medical Center ITS ketika sakit. Terdapat cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan sikap loyalitas yaitu dengan menambahkan poli dari jumlah sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Academy of Marketing Science. (2013). *Looking Forward, Looking Back : Drawing on the Past to Shape the Future of Marketing*. Melbourne, Australia: Springer.
- Anggraini, S. W., Haryono, T. A., & Hasiolan, B. L. (2016). Influence of Customer Relationship Marketing, Service Quality and Corporate Image of The Customer Customer Retention Graha Candi Golf Semarang (With Satisfaction as an Intervening Variable). *Journal of Management, Volume 2 No.2*.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distiction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Chin, W. (1998). The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Method for Business Research (pp 295-236)*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2013). *Profil Dinas Kesehatan Kota Surabaya 2012*. Surabaya.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2016). *Profil Dinas Kesehatan Kota Surabaya 2015*. Surabaya.
- Ellena, F. (2011). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro .
- Ghoniya, N. (2012). Perilaku Komplain dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa. *Dharma Ekonomoi STIE Dharmaputra Semarang*.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 22 Update Bayesian SEM*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Fuad, I. (2005). *Structural Equation Modelling : Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Lisrel 8.54 (1st Edition)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (1995). *Customer Loyalty : How to earn it, How to keep it*. New York: Lexington Books.
- Haqi, L. K., Wessiani, N. A., & Santosa, B. (2011). Analisis Loyalitas Pasien dengan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM Vol XII No.1/2013*.
- Hinton, P., Brownlow, C., McMurray, I., & Cozens, B. (2004). *SPSS Explained*. USA: Taylor and Francis e-Library.
- Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis Sixth Edition*. United States of America: Pearson Education, Inc.
- Komala, R. A., Hidayat, A. R., & Suwarsi, S. (2015). Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Karawang). *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*.
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 20-28.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2015). *Laporan Kinerja Pemerintah Kota Surabaya 2014*. Surabaya.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2004). *Managing Customer Relationships : A strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.
- Puspitasari, N. B., & Arifianty, M. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Terhadap Keluhan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Prosiding Seminar*

- Nasional Sains dan Teknologi*. Semarang: Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Putri, A. N., Arifin, Z., & Wilopo. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Switch Barrier terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Vol.32 No.1*.
- Rifadarajad, Sarita, B., & Balaka, M. Y. (2016). Faktor-faktor yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan, Volume 1, Nomor 2*.
- Sanchez, G. (2013). *PLS Path Modeling with R*. Dipetik Mei 17, 2017, dari [gastonsanchez.com/PLS\\_Path\\_Modeling\\_with\\_R.pdf](http://gastonsanchez.com/PLS_Path_Modeling_with_R.pdf).
- Scheaffer, R. L., Medenhall, W., Ott, R. L., & Gerow, K. (2012). *Elementary Survey Sampling*. Boston: Brooks/Cole.
- Silva, A. C. (2015). The Trust-Comitment Challenge in Service Quality-Loyalty Relationships . *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Suratno, Fathoni, A., & Andi, H. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal of Management, Volume 2 No.2* .
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Walpole, R. E. (1995). *Pengantar Statistika Edisi 3*. Diterjemahkan oleh : Ir. Bambang Sumantri. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wu, P. C., Gary, Y. Y., & Hsiao, C. (2011). The Effect of Store Image and Service Quality on Brand Image and Purchase Intention for Private Label Brands. *Australasian Marketing Journal*, 30-39.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner



#### KUESIONER KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALIAS PASIEN DI MEDICAL CENTER ITS



Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara/i di Medical Center ITS

Kami tim peneliti kualitas layanan di Medical Center ITS, sedang melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Medical Center ITS**” membutuhkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i selaku pengguna layanan kesehatan di Medical Center ITS untuk mengisi kuesioner berikut. Dalam penelitian ini, Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki peluang untuk memberikan masukan dengan menjawab kuesioner ini secara jujur sesuai yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan. Kami mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i.

Hormat kami,

Tim Peneliti

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama		
Jenis Kelamin	: 1. Laki-Laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	: 1. SD/MI	2. SMP/MTS
	3. SMA/SMK/STM/MA	4. Diploma/S1
	5. S2	6. S3
Pekerjaan	: 1. Pelajar/Mahasiswa	2. PNS
	3. Karyawan Swasta	4. Wirausaha
	5. Pensiunan	6. Ibu Rumah Tangga
	7. Lain-lain	
Kategori Pasien	: 1. BPJS	2. Inhealth
	3. Mahasiswa	4. Umum
Poli yang sering dikunjungi	: 1. Umum	2. Gigi
	3. BKIA	4. Psikolog
	5. UGD	
Mulai menggunakan fasilitas di Medical Center ITS	: ..... (tahun)	

## Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

### II. PERSEPSI MASYRAKAT MENGENAI LAYANAN KESEHATAN MEDICAL CENTER ITS

Untuk pertanyaan di bawah ini Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan dalam layanan kesehatan yang diebrikan oleh petugas Medical Center ITS, dengan memberikan tanda centang (v) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban dengan skala penilaian sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Kurang Setuju
4. Netral
5. Cukup Setuju
6. Setuju
7. Sangat setuju

No.	Indikator	KENYATAAN						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Medical Center ITS merupakan lembaga kesehatan yang dapat dipercaya							
2	Medical Center ITS memberikan pelayanan yang baik kepada saya							
3	Medical Center ITS berperan sesuai sebagai lembaga kesehatan							
4	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada saya							
5	Medical Center ITS lebih baik jika dibandingkan dengan lembaga kesehatan yang lain							
6	Medical Center ITS memiliki poli yang cukup lengkap							
7	Reputasi Medical Center ITS cukup baik di mata masyarakat							
8	Medical Center ITS memberikan pelayanan yang sesuai kepada pasien							
9	Tarif pengobatan di Medical Center ITS lebih murah dibandingkan dengan lembaga kesehatan lain							
10	Saya yakin Medical Center ITS merupakan lembaga kesehatan yang baik							
11	Pihak Medical Center ITS mendengarkan keluhan dengan baik							



**Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)**

12	Penanganan keluhan dengan cepat oleh pihak Medical Center ITS								
13	Saya mendapatkan solusi dalam penanganan keluhan								
14	Petugas memperlakukan dengan sopan saat saya menyampaikan keluhan								
15	Medical Center ITS merupakan pilihan pertama saya dalam melakukan pengobatan								
16	Saya merasa nyaman melakukan pengobatan di Medical Center ITS								
17	Jika tidak ada Medical Center ITS, maka saya merasa kehilangan								
18	Jika seseorang meminta saran kepada saya, maka saya akan merekomendasikan Medical Center ITS								
19	Saya akan memberitahu kelebihan dari Medical Center ITS								
20	Saya akan kembali lagi ke Medical Center ITS untuk melakukan pengobatan								
21	Saya tidak ingin berpindah ke lembaga kesehatan lain								

Lampiran 2. Data Penelitian

No.	Kepercayaan				Citra				Komplain			
	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.4</sub>	X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	...	X <sub>2.6</sub>	X <sub>3.1</sub>	X <sub>3.2</sub>	Y <sub>3.3</sub>	X <sub>3.4</sub>
1	6	6	6	6	6	4	...	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	5	5	...	6	6	6	6	6
3	6	6	6	6	5	5	...	6	4	4	4	4
4	4	6	6	4	6	6	...	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	5	6	...	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	5	5	...	6	6	6	6	6
7	5	6	6	6	3	5	...	5	6	6	5	6
8	6	6	6	6	4	4	...	5	6	6	6	6
9	5	6	6	6	2	5	...	6	6	6	5	6
10	6	3	6	6	6	2	...	6	6	2	3	6
11	5	3	3	5	3	3	...	3	5	5	4	5
12	6	6	6	6	3	6	...	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	5	...	6	6	6	6	6
14	6	6	5	6	6	5	...	5	6	5	6	6
15	6	6	6	7	7	6	...	7	6	6	6	6
16	6	6	6	6	4	5	...	6	6	6	6	6
17	6	6	6	6	6	6	...	6	6	6	6	6
18	5	3	5	5	3	5	...	5	3	3	3	5
19	4	5	5	6	4	5	...	5	6	6	6	6
20	6	6	5	6	4	4	...	6	6	5	5	7
21	6	6	7	7	4	3	...	5	6	6	5	5
22	5	5	6	6	5	5	...	6	6	6	6	6
23	6	6	6	6	5	5	...	6	5	5	5	6
24	7	7	7	7	4	4	...	7	7	7	7	7
25	6	6	6	6	6	6	...	6	6	6	6	6
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
228	5	5	6	6	3	2	...	6	5	5	4	6
229	4	5	6	5	5	3	...	6	4	4	4	5
230	6	6	6	6	5	4	...	6	5	5	4	6
231	6	6	6	4	6	5	...	6	6	6	6	6
232	6	6	6	6	4	5	...	5	6	6	6	6

## Lampiran 2. Data Penelitian (Lanjutan)

No.	Komitmen			Komplain			
	Y <sub>1.1</sub>	Y <sub>1.2</sub>	Y <sub>1.3</sub>	Y <sub>2.1</sub>	Y <sub>3.2</sub>	Y <sub>3.3</sub>	X <sub>3.4</sub>
1	6	6	2	6	6	5	6
2	6	6	6	5	6	6	6
3	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	3	2	4	4	4
5	6	6	6	6	6	6	2
6	6	6	5	5	6	6	5
7	6	6	4	3	6	6	2
8	4	5	4	4	3	5	4
9	6	6	6	6	6	6	6
10	6	6	3	5	2	6	6
11	6	3	6	2	2	6	3
12	6	5	6	6	6	6	6
13	4	6	4	6	5	4	4
14	5	6	5	6	5	6	4
15	7	7	6	6	6	6	6
16	6	6	6	6	6	6	6
17	6	6	2	6	6	6	2
18	2	5	3	5	5	5	4
19	3	5	3	4	3	3	3
20	5	6	3	5	5	4	3
21	3	5	2	4	5	5	3
22	2	5	2	4	6	2	2
23	5	6	5	4	2	6	4
24	7	7	3	7	7	7	4
25	6	6	6	6	6	6	6
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...
228	5	5	3	5	6	6	3
229	5	5	2	6	6	6	3
230	4	6	4	4	4	5	4
231	3	6	2	2	6	2	2
232	6	6	6	6	6	6	6

### Lampiran 3. *Output* Pengujian Validitas dan Reliabilitas pada Tahap I

#### a. Kepercayaan

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	17,0172	2,935	,487	,497
x1.2	17,0216	2,541	,589	,403
x1.3	16,7371	3,528	,470	,534
x1.4	16,6724	3,849	,155	,732

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,628	4

#### b. Citra

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	25,4138	11,629	,557	,576
x2.2	25,5043	13,299	,374	,650
x2.3	24,9138	13,257	,445	,622
x2.4	24,9784	12,610	,590	,573
x2.5	24,2974	17,214	,038	,738
x2.6	24,4397	14,351	,487	,618

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,677	6

#### c. Komplain

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	16,2069	6,026	,629	,806
x3.2	16,4871	5,117	,664	,797
x3.3	16,3103	5,635	,735	,760
x3.4	16,1810	6,019	,649	,798

**Lampiran 3. Output Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pada Tahap I (Lanjutan)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,834	4

d. Komitmen

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	9,8319	4,063	,426	,297
y1.2	9,5000	6,312	,320	,515
y1.3	10,7888	3,518	,361	,449

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,535	3

e. Loyalitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y2.1	14,8319	8,140	,637	,575
y2.2	14,7414	9,439	,474	,678
y2.3	14,3190	10,824	,442	,698
y2.4	15,6164	8,272	,506	,666

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	4

#### Lampiran 4. Output Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pada Tahap II

##### a. Kepercayaan

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	17,0172	2,935	,487	,497
x1.2	17,0216	2,541	,589	,403
x1.3	16,7371	3,528	,470	,534
x1.4	16,6724	3,849	,155	,732

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,628	4

##### b. Citra

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	19,8017	10,393	,575	,662
x2.2	19,8922	11,802	,413	,729
x2.3	19,3017	11,822	,481	,699
x2.4	19,3664	11,428	,597	,657
x2.6	18,8276	13,252	,468	,708

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,738	5

##### c. Komplain

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	16,2069	6,026	,629	,806
x3.2	16,4871	5,117	,664	,797
x3.3	16,3103	5,635	,735	,760
x3.4	16,1810	6,019	,649	,798

**Lampiran 4. Output Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pada Tahap II (Lanjutan)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
,834	,834

d. Komitmen

**e. Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	9,8319	4,063	,426	,297
y1.2	9,5000	6,312	,320	,515
y1.3	10,7888	3,518	,361	,449

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,535	3

f. Loyalitas

**g. Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y2.1	14,8319	8,140	,637	,575
y2.2	14,7414	9,439	,474	,678
y2.3	14,3190	10,824	,442	,698
y2.4	15,6164	8,272	,506	,666

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	4

**Lampiran 5. Output** Distribusi Normal

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
y2.4	1,000	7,000	-,125	-,775	-1,119	-3,480
y2.3	2,000	7,000	-1,720	-10,695	2,674	8,315
y2.2	2,000	7,000	-1,078	-6,706	,262	,815
y2.1	1,000	7,000	-1,030	-6,405	,148	,461
y1.1	2,000	7,000	-1,196	-7,438	,248	,770
y1.2	2,000	7,000	-1,671	-10,388	3,136	9,751
y1.3	1,000	7,000	-,177	-1,098	-1,367	-4,249
x3.1	2,000	7,000	-1,615	-10,044	2,459	7,646
x3.2	2,000	7,000	-1,045	-6,499	,330	1,025
x3.3	3,000	7,000	-,779	-4,845	-,298	-,927
x3.4	2,000	7,000	-1,266	-7,870	1,285	3,996
x2.1	1,000	7,000	-,336	-2,089	-,785	-2,440
x2.2	1,000	7,000	-,464	-2,886	-,698	-2,169
x2.3	2,000	7,000	-,811	-5,044	-,227	-,706
x2.4	2,000	7,000	-,748	-4,653	,094	,292
x2.6	2,000	7,000	-1,503	-9,346	2,395	7,447
x1.1	2,000	7,000	-1,428	-8,879	1,719	5,345
x1.2	2,000	7,000	-1,383	-8,601	1,538	4,780
x1.3	3,000	7,000	-1,651	-10,266	4,076	12,674
x1.4	3,000	7,000	-,830	-5,160	,465	1,445
Multivariate					162,878	41,815



**Lampiran 6.** Pengujian Validitas Diagram Jalur Tahap I

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Error (STERR)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
X <sub>1.1</sub> <- Kepercayaan	0.790	0.787	0.040	19.873	0.000
X <sub>1.2</sub> <- Kepercayaan	0.843	0.836	0.039	21.559	0.000
X <sub>1.3</sub> <- Kepercayaan	0.708	0.701	0.070	10.152	0.000
X <sub>1.4</sub> <- Kepercayaan	0.401	0.396	0.108	3.696	0.000
X <sub>2.1</sub> <- Citra	0.758	0.753	0.037	20.770	0.000
X <sub>2.2</sub> <- Citra	0.580	0.575	0.068	8.521	0.000
X <sub>2.3</sub> <- Citra	0.684	0.684	0.051	13.389	0.000
X <sub>2.4</sub> <- Citra	0.797	0.797	0.028	28.395	0.000
X <sub>2.6</sub> <- Citra	0.682	0.685	0.042	16.189	0.000
X <sub>3.1</sub> <- Komplain	0.793	0.793	0.043	18.267	0.000
X <sub>3.2</sub> <- Komplain	0.839	0.836	0.042	19.747	0.000
X <sub>3.3</sub> <- Komplain	0.873	0.868	0.046	18.958	0.000
X <sub>3.4</sub> <- Komplain	0.765	0.751	0.089	8.553	0.000
Y <sub>1.1</sub> <- Komitmen	0.732	0.729	0.053	13.775	0.000
Y <sub>1.2</sub> <- Komitmen	0.753	0.756	0.049	15.415	0.000
Y <sub>1.3</sub> <- Komitmen	0.693	0.688	0.052	13.296	0.000
Y <sub>2.1</sub> <- Loyalitas	0.822	0.822	0.025	33.277	0.000
Y <sub>2.2</sub> <- Loyalitas	0.673	0.679	0.051	13.257	0.000
Y <sub>2.3</sub> <- Loyalitas	0.698	0.693	0.055	12.605	0.000
Y <sub>2.4</sub> <- Loyalitas	0.757	0.753	0.039	19.661	0.000

**Lampiran 7.** Pengujian Validitas Diagram Jalur Tahap II

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Error (STERR)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>
X <sub>1.1</sub> <- Kepercayaan	0,817	0.820	0.035	23.370	0.000
X <sub>1.2</sub> <- Kepercayaan	0,869	0.865	0.027	32.360	0.000
X <sub>1.3</sub> <- Kepercayaan	0,733	0.731	0.066	11.119	0.000
X <sub>2.1</sub> <- Citra	0,758	0.758	0.038	19.886	0.000
X <sub>2.2</sub> <- Citra	0,580	0.576	0.072	8.030	0.000
X <sub>2.3</sub> <- Citra	0,683	0.682	0.052	13.224	0.000
X <sub>2.4</sub> <- Citra	0,797	0.800	0.029	27.792	0.000
X <sub>2.6</sub> <- Citra	0,682	0.680	0.043	15.785	0.000
X <sub>3.1</sub> <- Komplain	0,793	0.792	0.046	17.286	0.000
X <sub>3.2</sub> <- Komplain	0,838	0.840	0.035	24.111	0.000
X <sub>3.3</sub> <- Komplain	0,874	0.866	0.041	21.187	0.000
X <sub>3.4</sub> <- Komplain	0,765	0.746	0.081	9.426	0.000
Y <sub>1.1</sub> <- Komitmen	0,735	0.733	0.051	14.345	0.000
Y <sub>1.2</sub> <- Komitmen	0,748	0.745	0.055	13.529	0.000
Y <sub>1.3</sub> <- Komitmen	0,697	0.696	0.058	12.100	0.000
Y <sub>2.1</sub> <- Loyalitas	0,822	0.823	0.025	32.558	0.000
Y <sub>2.2</sub> <- Loyalitas	0,672	0.674	0.053	12.713	0.000
Y <sub>2.3</sub> <- Loyalitas	0,698	0.695	0.053	13.191	0.000
Y <sub>2.4</sub> <- Loyalitas	0,757	0.756	0.036	20.905	0.000

**Lampiran 8. Pengujian Reliabilitas Diagram Jalur**

<b>Variabel</b>	<b>Composite Reliability</b>
Citra	0.829
Kepercayaan	0.849
Komitmen	0.771
Komplain	0.890
Loyalitas	0.828

**Lampiran 9. Nilai  $R^2$** 

	<b>Nilai <math>R^2</math></b>
Komitmen	0.135
Loyalitas	0.491

**Lampiran 10. Pengujian Hipotesis**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Error (STERR)</b>	<b>T Statistics ( O/STERR )</b>	<b>P- Values</b>
Citra -> Loyalitas	0.268	0.075	3.559	0.000	0.268
Kepercayaan -> Komitmen	0.368	0.080	4.608	0.000	0.368
Kepercayaan -> Loyalitas	0.132	0.082	1.607	0.109	0.132
Komitmen - > Loyalitas	0.486	0.068	7.190	0.000	0.486
Komplain -> Loyalitas	-0.084	0.067	1.259	0.208	-0.084

**Lampiran 11. *Indirect Effects***

	Citra	Kepercayaan	Komitmen	Komplain	Loyalitas
Citra	1.000				
Kepercayaan		1.000			0.179
Komitmen			1.000		
Komplain				1.000	
Loyalitas					1.000

**Lampiran 12. *Total Effects***

	Citra	Kepercayaan	Komitmen	Komplain	Loyalitas
Citra	1,000				0,268
Kepercayaan		1,000	0,368		0,311
Komitmen			1,000		0,486
Komplain				1,000	-0,084
Loyalitas					1,000

### Lampiran 13. Surat Pernyataan

#### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Departemen Statistika ITS :

Nama : Annisa Rezky Ayudyah Berlina Putri  
NRP : 131300124

menyatakan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini benar-benar merupakan hasil survei yang dilakukan kepada responden yaitu pasien Medical Center ITS.

Surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila terdapat pemalsuan data, maka saya siap menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Mengetahui,  
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Vita Ratnasari, S.Si, M.Si )  
NIP. 19700910 199702 2 001

Surabaya, 21 Juni 2017



(Annisa Rezky Ayudyah Berlina P )  
NRP 1313100124

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BIODATA PENULIS



Penulis dengan nama Annisa Rezky Ayudyah Berlina Putri atau biasa dipanggil dengan sebutan Nisa atau BP dilahirkan di kota Medan, 25 Mei 1995. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Ir. Mudjiono Ali Sadikin dan Ibu Suprpti. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis adalah SD Dr. Wahidin Sudirohusodo Medan-Marelan (2001-2007), SMP Negeri 1 Banjarmasin (2007-2010) dan SMA Negeri 1 Surabaya (2010-2013) dan selanjutnya melanjutkan pendidikan di Statistika ITS pada tahun 2013.

Semasa kuliah penulis aktif di organisasi yaitu pada tahun 2014/2015 sebagai Staf Reporter Divisi PERS dan pada tahun 2015/2016 sebagai Wakil Ketua Divisi PERS dan kegiatan lainnya adalah kepanitiaan seperti OC pada Gerigi ITS 2014, dan IC Gerigi ITS pada tahun 2015. Bagi pembaca yang ingin berdiskusi, memberikan saran dan kritik tentang Tugas Akhir ini dapat disampaikan melalui email. [annisarezkyabp@gmail.com](mailto:annisarezkyabp@gmail.com).